



**ESSERE SOSTENIBILI IN
TELECOM ITALIA**



Affidabilità, innovatività, copertura e capillarità del network sono al centro delle aspettative degli stakeholder di un operatore di TLC. Telecom Italia ha un ruolo rilevante nei Paesi in cui opera in virtù della crescente importanza delle tecnologie delle comunicazioni per la vita delle persone e per lo sviluppo economico e sociale delle comunità. **[G4-2]** Il contributo economico del Gruppo nei Paesi in cui opera è descritto nel capitolo *Il Gruppo Telecom Italia*, mentre gli aspetti sociali sono riportati nel capitolo *Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale*. E' un dovere, per un'azienda sostenibile, fare tutto il possibile per ridurre la propria impronta ambientale: Telecom Italia mette in atto numerose misure descritte in dettaglio nel capitolo *Tutela dell'ambiente*.

Infine, dal punto di vista sociale, le operazioni del Gruppo non si svolgono in Paesi ad alto rischio, e comunque Telecom Italia assicura il rispetto dei Diritti Umani e sociali lungo la catena del valore (cfr. *Policy Diritti Umani e Le persone di Telecom Italia*).

DIRITTI UMANI

[G4-DMA Investment], [G4-DMA Non-discrimination], [G4-DMA Freedom of Association and Collective Bargaining], [G4-DMA Child Labor], [G4-DMA Forced or Compulsory Labor], [G4-DMA Security Practices], [G4-DMA Indigenous Rights], [G4-DMA Assessment], [G4-DMA Supplier Human Rights Assessment], [G4-DMA Human Rights Grievance Mechanisms] L'analisi di materialità, condotta da Telecom Italia nel 2014 e confermata nel 2015, ha messo in evidenza, tra le tematiche ritenute materiali dagli stakeholder e dall'Azienda, quelle relative alla tutela dei Diritti Umani. Questo risultato, apparentemente sorprendente per un operatore di telecomunicazioni che opera in Paesi considerati a basso/medio rischio di violazione dei Diritti Umani, si basa su due ordini di motivazioni:

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

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

Efficacia e monitoraggio: la Policy per il Rispetto dei Diritti Umani si applica a tutte le persone del Gruppo. La funzione People Value è responsabile dell'osservanza della Policy per quanto riguarda il coinvolgimento delle persone di Telecom Italia, la funzione Purchasing è responsabile del suo rispetto in relazione al coinvolgimento dei fornitori, la funzione Compliance presidia il rischio di non conformità alle normative di riferimento e la funzione Corporate Shared Value (CSV) è responsabile dell'aggiornamento della Policy (almeno ogni due anni). Inoltre CSV coordina il processo di due diligence nell'ottica del miglioramento continuo. Telecom Italia infine monitora e analizza attentamente le segnalazioni di eventuali violazioni dei Diritti Umani che pervengono tramite i meccanismi di segnalazione messi a disposizione degli stakeholder. L'esiguità di tali segnalazioni è una indicazione della bontà dei processi aziendali per la tutela dei Diritti Umani.



Business e Diritti Umani: i “Principi Guida” dell’ONU e la Direttiva dell’Unione Europea n° 95/2014

Nel 2011 il Consiglio dei Diritti Umani dell’ONU ha approvato all’unanimità gli “UN Guiding Principles on Business & Human Rights”¹, predisposti dal Prof. John Ruggie², considerandoli come il benchmark globale su “Business e Diritti Umani”.

I “Principi Guida” sono stati predisposti per rendere operativo il framework sui Diritti Umani³ fondato sui seguenti tre pilastri:

- il dovere degli Stati di proteggere le persone contro gli abusi dei Diritti Umani realizzati da terzi, comprese le imprese (gli Stati devono adottare le adeguate misure per prevenire, investigare, punire e risarcire tali abusi attraverso efficaci policy, provvedimenti legislativi, regolamenti e pronunciamenti);
- la responsabilità delle imprese di rispettare i Diritti Umani (le imprese devono evitare di causare o contribuire a causare - attraverso le proprie attività - gli impatti negativi sui Diritti Umani di altri);
- gli Stati e le imprese devono permettere il più ampio accesso ai rimedi efficaci alle vittime degli abusi dei Diritti Umani (gli Stati devono assicurare - attraverso mezzi giudiziari, amministrativi, legislativi o altri appropriati - che le persone abbiano accesso ad un efficace rimedio, quando accadono tali abusi all’interno del proprio territorio. Le imprese devono provvedere al rimedio degli impatti negativi - o cooperare allo stesso - attraverso processi legittimi, quando riconoscono di aver causato gli impatti negativi o contribuito a causarli).

Unione Europea

Allo scopo di rafforzare la responsabilità e la trasparenza delle grandi aziende, a fine 2014, il Parlamento e il Consiglio dell’Unione Europea hanno pubblicato la Direttiva 2014/95/EU sulla Gazzetta Ufficiale europea; tale Direttiva entrerà in vigore entro il 2017 (dopo la ratifica degli Stati membri) e riguarda la divulgazione di informazioni non finanziarie, tra le quali quelle riguardanti i Diritti Umani.

L’impegno di Telecom Italia

[G4-DMA Assessment] Dal 2008 al 2011 Telecom Italia è stata uno dei componenti del Global Compact Human Rights Working Group dell’ONU, costituito dal Global Compact Board nel 2006 con l’obiettivo di fornire l’input strategico sui Diritti Umani al Global Compact.

Dal 2012 Telecom Italia è uno dei componenti del *Peer Learning Group on Business and Human Rights*, costituito nell’ambito del *Global Compact Network Germania*.

Nel 2015 il Peer Learning Group ha svolto le seguenti principali attività:

- webinar di febbraio sul tema “sviluppo della policy sui Diritti Umani e coinvolgimento degli stakeholder – sfide e best practices”;
- meeting di maggio su “impatti e rischi sui Diritti Umani e impatti derivanti dalle attività aziendali – analisi metodologiche e case studies”;
- webinar di settembre sul tema “misurare, comunicare e valutare la performance dei Diritti Umani delle imprese - trend e aspettative”;
- meeting di novembre su “integrazione strategica dei topics sui Diritti Umani con i membri dei network spagnolo ed italiano del Global Compact”.

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

¹ Principi Guida dell’ONU su Imprese e Diritti Umani.

² Nel 2005 Kofi Annan aveva nominato il Prof. Ruggie “Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises”.

³ Realizzato dal Prof. John Ruggie ed approvato dal Consiglio dei Diritti Umani nel 2008.



La due diligence sui Diritti Umani del Gruppo Telecom Italia

[G4-DMA-Reporting due diligence on Human Rights-a] Nel 2012, Telecom Italia ha preso parte al Company Coaching and Capacity Assessment on Business and Human Rights, organizzato dal Global Compact Network Germania, durante il quale è stato anche spiegato il tool OCAI (Organisational Capacity Assessment Instrument¹) per la due diligence sui Diritti Umani nelle imprese (richiesta espressamente dai “Principi Guida”). OCAI è un questionario di autovalutazione che riflette il contenuto dei “Principi Guida dell’ONU su Imprese e Diritti Umani”, costituito da ventidue domande riguardanti i principali elementi della responsabilità delle imprese sui Diritti Umani². Nella compilazione del questionario OCAI, per ogni domanda, l’impresa o funzione deve valutare la propria posizione – attuale e potenziale - in uno spettro di sei livelli, che va da “non dinamica” a “promoter dei Diritti Umani”³.

Tra gli obiettivi della due diligence ci sono:

- l’identificazione e mappatura dei rischi sui Diritti Umani che derivano dalle attività operative del Gruppo⁴;
- la conferma che ogni tematica sia disciplinata da apposito quadro normativo interno (ad es., policy, procedure), abbia un sistema di gestione che monitori e tracci le prestazioni regolarmente (se possibile attraverso opportuni indicatori, come quelli riguardanti la salute e la sicurezza), abbia le relative responsabilità assegnate;
- la definizione di un percorso di miglioramento graduale che, a partire dal semplice rispetto delle leggi locali, orienta le politiche e i processi dei Diritti Umani verso la condivisione con gli opportuni stakeholder, attraverso appropriate iniziative di coinvolgimento;
- l’evidenziazione degli eventuali divari o incoerenze tra le diverse funzioni dell’impresa e/o tra le diverse società del Gruppo;
- la possibilità del confronto sui Diritti Umani con le altre imprese.

[G4-HR9] Telecom Italia ha effettuato la prima due diligence interna sui Diritti Umani dall’autunno 2012 alla primavera 2014, sulla base dei “Principi Guida”⁵, l’utilizzo del questionario OCAI, ed il coinvolgimento delle due maggiori entità del Gruppo in termini di organico (la percentuale di dipendenti coperta è stata del 98%) e di investimenti, ovvero la BU Domestic (escluse Olivetti e Telecom Italia Sparkle) e la BU Brasile.

L’intero processo di due diligence è stato studiato e coordinato dalla funzione CSV, la quale ha invitato le funzioni e società del Gruppo coinvolte alla compilazione del questionario di autovalutazione⁶.

La funzione CSV ha esaminato i questionari compilati e condotto i relativi feedback con le funzioni italiane al fine di approfondire i contributi forniti e definire gli action plan delle autovalutazioni di livello due e tre (rispettivamente, il 3,1% e l’8,6% di tutte le risposte)⁷.

Infatti, se dal processo di autovalutazione emerge una situazione di potenziale rischio con riferimento ai Diritti Umani, la funzione interessata è tenuta a comunicare il relativo action plan a CSV, la quale monitorerà lo stato di avanzamento dei lavori.

In Italia, al termine dei feedback, è emerso quanto segue:

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

Per la BU Brasile, a breve avranno luogo gli incontri di feedback con le funzioni brasiliane e si definiranno gli eventuali action plan.

¹ Realizzato da Twentyfifty Ltd con i finanziamenti della Fondazione del Global Compact Germania.

² Quattro domande riguardano l’eventuale policy sui Diritti Umani, quattro la valutazione degli impatti effettivi e potenziali sui Diritti Umani (derivanti dalle attività e relazioni di impresa), undici riguardano l’integrazione del rispetto dei Diritti Umani nei processi e funzioni dell’impresa, due domande concernono il tracciamento della risposta dell’impresa agli impatti negativi che ha provocato o concorso a provocare e la relativa comunicazione, ed infine il meccanismo di denuncia.

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

⁴ Tra i gruppi ritenuti vulnerabili, oltre ai minori, gli anziani e i disabili, Telecom Italia ha identificato le popolazioni indigene e il lavoro dei migranti.

⁵ La prossima sarà effettuata anche in considerazione delle Linee guida dello standard GRI (Global Reporting Initiative)-G4 (opzione comprehensive).

⁶ Telecom Italia non ha considerato la domanda riguardante le “conflict-affected areas” in quanto il Gruppo non opera in tali aree

⁷ Nessuna risposta di livello uno è stata fornita nel corso del primo round.



[G4-HR10] [G4-HR11] Anche i risultati degli audit sui Diritti Umani realizzati sui Fornitori del Gruppo Telecom Italia sono riportati nel Bilancio di sostenibilità e nella sezione di sostenibilità del sito web del Gruppo.

La Policy sui Diritti Umani del Gruppo

[G4-DMA-Reporting due diligence on Human Rights-b] Scopo della nuova Policy è rendere il rispetto dei Diritti Umani un requisito essenziale nello svolgimento delle attività operative di Telecom Italia. Sia in Italia sia nelle società estere, il Gruppo ha messo in atto i processi attraverso i quali s’impegna a rispettare i Diritti Umani e ha identificato quelli che possono essere influenzati negativamente dalle attività dell’Azienda, quali i:

- Diritti Umani fondamentali (ad es. orario di lavoro, retribuzioni eque, età minima per l’ingresso nel mondo del lavoro, accessibilità alle persone diversamente abili, tutela della maternità, lavoro forzato/obbligatorio/vincolato);
- diritti riguardanti la salute e la sicurezza;
- diritti concordati con i sindacati e inseriti nei Contratti di Lavoro Nazionali (in linea con i principi dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro);
- **[G4-DMA Non-discrimination]** diritti riguardanti la diversità, l’uguaglianza e la non discriminazione.

La Policy si applica a tutte le persone del Gruppo e i diritti sopra riportati riguardano anche i terzi che entrano in rapporti di affari con Telecom Italia.

I processi interni del Gruppo considerano anche una serie di diritti della persona su cui incide il core-business, tra cui i diritti:

- all’accesso ai servizi di telecomunicazione e all’innovazione;
- alla privacy delle nostre persone e dei clienti del Gruppo e protezione dei loro dati personali;
- alla libertà di espressione, in particolare quella online, supportata dall’accesso alle tecnologie delle telecomunicazioni;
- derivanti dall’approccio aziendale di tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione;
- potenzialmente violati dai servizi a valore aggiunto (ad esempio i servizi con contenuti riservati agli adulti e il gioco d’azzardo);
- dei bambini e dei giovani a essere protetti dal (cyber)bullismo o dalle molestie;
- dei nostri clienti ad una pubblicità responsabile;
- alla tutela dell’ambiente (in particolare i campi elettromagnetici);
- delle Comunità nelle quali Telecom Italia svolge la propria attività, con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili di persone (ad es., diversamente abili, minori, anziani);
- connessi all’impiego della sicurezza armata, secondo i più elevati standard e prassi internazionali e con la più ampia trasparenza possibile.

La Policy prevede i meccanismi di denuncia non filtrata e anonima secondo quanto richiesto dalle procedure aziendali, disponibili sul sito del Gruppo.

Prima di essere pubblicata, la Policy del Gruppo è stata discussa nell’ambito dei network tedesco ed italiano del Global Compact ed approvata dal Presidente di Telecom Italia.

(In)Formazione sui Diritti Umani

[G4-DMA-Reporting due diligence on Human Rights-b] A valle della pubblicazione della Policy è stato organizzato un corso di formazione in aula a cui hanno partecipato i rappresentanti delle varie funzioni aziendali. Il corso è stato tenuto da una società esterna esperta in tematiche di sostenibilità¹ e ha visto la partecipazione del Direttore Generale di Amnesty International Italia.

Inoltre è stato predisposto un corso online per tutta la popolazione aziendale, disponibile su piattaforma di e-learning dalla fine del 2015, con ulteriori inviti alla partecipazione nel 2016.

Sia il workshop sia il corso online hanno evidenziato, tra l’altro:

- cosa sono i Diritti Umani e le principali Istituzioni internazionali che li disciplinano;
- le imprese ed i Diritti Umani, con focalizzazione sugli eventuali impatti prodotti dalla loro attività sui Diritti Umani;

¹ Avanzi Srl, maggiori dettagli sono disponibili sul sito www.avanzi.org



- l'importanza delle imprese che operano nel settore delle telecomunicazioni nella tutela dei Diritti Umani;
- Telecom Italia e i Diritti Umani: cosa possono fare - in caso di dubbio - le persone del Gruppo che svolgono attività sensibili per la protezione dei Diritti Umani;
- come e quando utilizzare il meccanismo di denuncia.

Le stesse attività saranno effettuate in TIM Brasil.

Segnalazioni e incidenti

[G4-DMA Human Rights Grievance Mechanisms] Il Codice Etico e di Condotta di Gruppo prevede che i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nonché i terzi in rapporto d'affari con il Gruppo e tutti gli stakeholder interessati dalla Policy per il Rispetto dei Diritti Umani segnalino tempestivamente – con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo – al Responsabile della Direzione Audit di Telecom Italia, anche per il tramite del superiore gerarchico, eventuali violazioni o concorso alla violazione di:

- norme di legge o di regolamento,
- prescrizioni del Codice Etico,
- policy e procedure interne.

e ogni irregolarità e/o negligenza. La gestione delle segnalazioni, anche di specifica competenza del Responsabile della Direzione Audit (c.d. “whistleblowing”), è un requisito Sarbanes-Oxley Act e dei “Principi Guida dell’ONU su Imprese e Diritti Umani”.

La procedura di segnalazioni per il Controllo Interno (cfr il capitolo *Il Gruppo Telecom Italia*, paragrafo *Il sistema di Corporate Governance*) prevede che il Responsabile della Direzione Audit, il quale risponde direttamente al CdA in autonomia ed indipendenza rispetto ai senior executive:

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

La procedura è disponibile sia sulla intranet aziendale, sia sul sito web telecomitalia.com. I dipendenti sono stati sensibilizzati con una lettera dell’Amministratore Delegato e una news diffusa sulla intranet aziendale.

Nel corso del 2015, attraverso la procedura per il controllo interno, sono pervenute complessivamente 156 segnalazioni in Italia e 343 in Brasile, la maggior parte delle quali, sia in Italia che in Brasile, ha riguardato tematiche di tipo aziendale e presunti disservizi. Per quanto riguarda l’Italia, le 156¹ segnalazioni, di cui 44 anonime e 112 non anonime, sono così classificate:

- 86 di tipo “aziendale”(processi migliorabili, ecc.);
- 4 di tipo “personale” (dipendenti con situazioni di disagio, ecc.);
- 56 reclami di clienti (per disservizi);
- 10 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Per quanto riguarda il Brasile, le 343 segnalazioni sono state fornite 114 in forma anonima e 229 non anonima, così classificate:

¹ Delle 156, 31 sono pervenute per il tramite del Collegio Sindacale e 3 dell’Organismo di Vigilanza. Da inizio 2015 la Direzione Audit ha accentrato la conduzione gestionale di tutte le segnalazioni.



- 188 di tipo “aziendale”(processi migliorabili, ecc.);
- 28 di tipo “personale”(dipendenti con situazioni di disagio, ecc.);
- 116 reclami di clienti (per disservizi);
- 11 “non pertinenti” rispetto all’obiettivo della procedura.

Da novembre 2015 è in vigore la nuova procedura segnalazioni (“Procedura Whistleblowing”), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni tramite un applicativo informatico, al quale chi presenta la segnalazione può accedere dalla intranet aziendale. Da febbraio 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo del tutto anonimo.

Anche TIM Brasil utilizza un sistema di ricezione delle segnalazioni basato su un modulo, accessibile anche dal sito internet della società, che consente di acquisire la segnalazione su una casella di posta elettronica, dotata di sistemi di sicurezza informatica, per la successiva gestione della medesima.

[G4-HR12] Di seguito sono riportate le segnalazioni relative ai Diritti Umani pervenute attraverso il principale strumento che l’Azienda mette a disposizione di tutti gli stakeholder per segnalare qualsiasi tipo di irregolarità normativa o violazione del Codice Etico, della Policy sui Diritti Umani e dei “Principi Guida dell’ONU”, ovvero la procedura di segnalazioni per il Controllo Interno. Si noti che il concetto di Diritto Umano usato per la compilazione delle tabelle è lo stesso usato per la *due diligence* precedentemente esposta, in particolare, eventuali segnalazioni sostanziate relative alla non disponibilità sistematica dell’accesso al web sono state considerate violazioni del diritto all’accesso alla società dell’informazione. Per maggiori dettagli si rimanda alle tabelle riportate in *Appendice*.

Segnalazioni ricevute e gestite in Italia riguardanti i Diritti Umani

	2015	di cui sostanziate	2014	di cui sostanziate	2013	di cui sostanziate
Numero complessivo delle segnalazioni riguardanti i diritti umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	4	2	7	3	7	6
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	4	2	7	3	7	6
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	4	2	7	3	6	5
Numero totale di segnalazioni pervenute prima del periodo di rilevazione che sono state risolte nel periodo di riferimento	0	0	1	1	2	2

Segnalazioni ricevute e gestite in Brasile riguardanti i Diritti Umani

	2015	di cui sostanziate	2014	di cui sostanziate	2013	di cui sostanziate
Numero complessivo delle segnalazioni riguardanti i diritti umani pervenute attraverso i principali meccanismi di segnalazione	0	0	5	2	0	0
Di cui gestite durante il periodo di riferimento	0	0	5	2	0	0
Di cui risolte durante il periodo di riferimento	0	0	4	2	0	0
Numero totale di segnalazioni pervenute prima del periodo di rilevazione che sono state risolte nel periodo di riferimento	1	0	0	0	0	0



Le segnalazioni hanno riguardato la salute e sicurezza dei lavoratori, le relazioni con i fornitori, la privacy, la copertura della rete. I pochi casi in cui le segnalazioni sono risultate sostanziate, sono stati chiusi con azioni correttive. Il motivo per cui in Brasile sono state registrate segnalazioni solo a partire dal 2014 è che in precedenza i meccanismi di segnalazione non erano ancora stati strutturati e comunicati in modo efficace. A completamento del tema, nel corso del 2015, in Brasile si sono avute segnalazioni riguardanti questioni di lavoro, come indicato nel capitolo *Le persone di Telecom Italia*.

[G4-HR3], [G4-HR8] Nel Gruppo, negli ultimi 3 anni non sono stati segnalati incidenti relativi a discriminazioni o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene¹.

OPPORTUNITA' E RISCHI SOCIO-AMBIENTALI DELLE OPERAZIONI DEL GRUPPO

[G4-2], [G4-14] Nonostante, come si è più volte sottolineato, le telecomunicazioni possano dare un notevole contributo al miglioramento dell'ambiente e della qualità della vita, allo stato attuale i servizi ICT indirizzati, per esempio, alla riduzione dei consumi energetici o alla medicina da remoto sono ancora servizi di nicchia. Tuttavia, godono di tassi di crescita positivi e verosimilmente avranno in futuro una vasta diffusione. I laboratori di Telecom Italia sono da tempo impegnati nella ricerca e nello sviluppo di questo genere di servizi, alcuni dei quali sono già passati dalla sperimentazione al mercato. È quindi già disponibile per i clienti un'ampia gamma di soluzioni volte a contenere i consumi energetici, abbattere le emissioni di CO₂, migliorare le prestazioni sanitarie e burocratiche, aumentare la sicurezza dei cittadini. Molti dei servizi a valenza socio-ambientale proposti da Telecom Italia sono discussi nei capitoli *Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale (cfr. Clienti)* e *Tutela dell'ambiente (cfr. TIM eco-friendly)*. Inoltre, esempi di opportunità economiche derivanti da una gestione sostenibile delle attività aziendali sono discussi nel capitolo *Impatti sociali e ambientali delle operazioni* e loro aspetti economici della Relazione finanziaria annuale del Gruppo.

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

Rischi Sociali

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

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

¹ **[G4-DMA Indigenous Rights]** L'unica area geografica con popolazioni indigene in cui Telecom Italia opera è il Brasile. Comunque, le attività di telecomunicazioni non hanno impatti negativi su tali popolazioni.



Rischi Ambientali

In quest'ambito rientrano due tipologie di rischi:

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

La prima tipologia di rischi, che costituisce una minaccia all'operatività aziendale, è attentamente considerata e monitorata attraverso apposite strategie e procedure di *Business Continuity* (si veda paragrafo *Il sistema di gestione della business continuity* del presente capitolo).

Per quel che riguarda i possibili danni ambientali causati dall'Azienda, l'erogazione dei servizi di telecomunicazioni non pone seri rischi se non quelli legati alla catena di fornitura:

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

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

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

(cfr. *Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale/Fornitori e Appendice*).

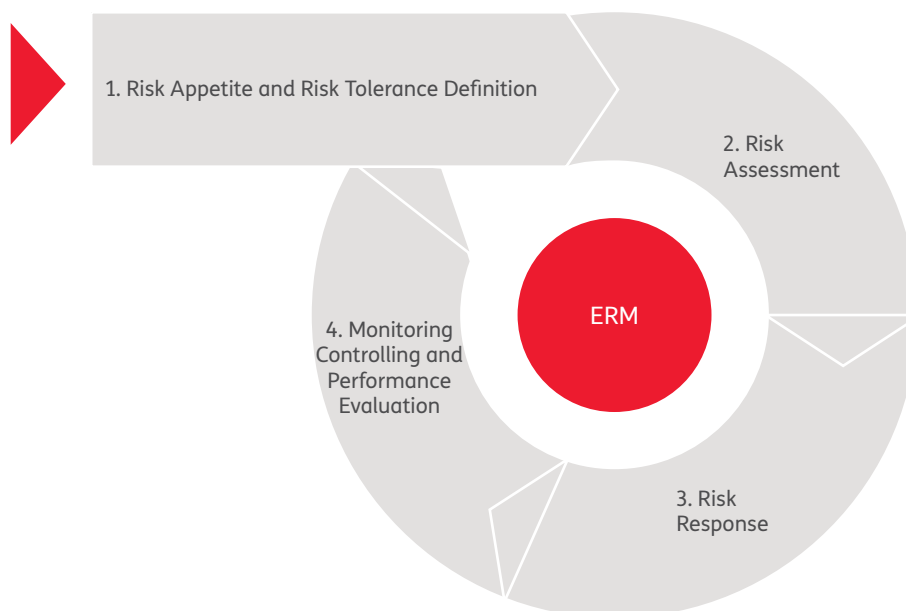


ENTERPRISE RISK MANAGEMENT SYSTEM DEL GRUPPO

[G4-2], [G4-14] Il Gruppo ha istituito un processo e adottato un modello Enterprise Risk Management (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire i rischi in modo omogeneo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Il processo ERM è progettato per individuare eventi potenziali che possono influire sull'attività d'impresa, al fine di gestire il rischio entro i limiti accettabili e fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il processo è diretto dallo Steering Committee ERM che è presieduto e coordinato dal responsabile della funzione Administration, Finance and Control. Lo Steering si riunisce con cadenza trimestrale (o in relazione a specifiche esigenze) e ha lo scopo di garantire il governo del processo di gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business aziendale monitorando l'efficacia delle contromisure adottate.

Il processo adottato è ciclico e prevede le seguenti fasi:



■ definizione del Risk Appetite e delle Risk Tolerance:

- ◆ Risk Appetite è l'ammontare e la tipologia di Rischio, a livello complessivo, che un'azienda è disposta ad accettare nella creazione di valore, ovvero nel perseguimento dei propri obiettivi strategici¹. E' discusso e definito annualmente dal CdA in occasione delle sessioni dedicate all'approvazione del Piano Industriale. Il Risk Appetite è declinato sulle Risk Tolerance;
- ◆ le Risk Tolerance rappresentano il livello di rischio che l'Azienda è disposta ad assumere, con riferimento alle singole categorie di obiettivi (strategici, operativi, di compliance, reporting)².

Il monitoraggio del rispetto delle Risk Tolerance e del Risk Appetite è trimestrale e destinato al CdA, previa informativa al CCR.

- Risk Assessment: la fase prevede l'individuazione, la definizione e la valutazione dei rischi. Tale fase prende avvio con il fine tuning del Risk universe, ovvero il documento che contiene la descrizione delle principali caratteristiche di tutti i rischi individuati. I rischi vengono sottoposti, mediante intervista, ai process owner che valutano, congiuntamente a Risk Management, la gravità degli stessi, ne documentano i presidi di mitigazione al fine di posizionarli su un'apposita

¹ Definizione CoSO 2013: "The Committee of sponsoring organizations of Tradeway Commission".

² Secondo definizione CoSO.



matrice 3X3 (R&CP). Le dimensioni di tale matrice sono:

- ◆ “livello di rischio inerente”, ovvero il livello di scostamento rispetto al Piano Industriale derivante dal verificarsi di un evento (rischio);
- ◆ “livello di presidio”, dato dalla valutazione dei presidi di mitigazione implementati.

Tale matrice permette di indirizzare le priorità di intervento sui rischi mappati. L'insieme dei rischi valutati Alti nella matrice R&CP costituisce il Corporate Risk Profile (CRP). I rischi del CRP che presentano un parziale o inesistente livello di presidio sono oggetto di una Root cause Analysis volta ad aggregare i rischi correlati in omogenei ambiti di miglioramento. Il posizionamento dei rischi nella matrice descritto sopra è frutto inoltre:

- ◆ della collaborazione con la Direzione Compliance, che considera il livello di presidio in merito agli aspetti di non conformità e
 - ◆ delle sinergie con la Direzione Audit in merito all'analisi di valutazione dell'adeguatezza ed operatività dei presidi di mitigazione individuati.
- Risk Response: la fase ha l'obiettivo di individuare ed attuare le opzioni strategiche di risposta al rischio e ricondurre o mantenere i rischi su livelli accettabili. La responsabilità della individuazione ed implementazione della risposta al rischio è del Process Owner, con il supporto di AFC-Risk Management per il superamento dei gap di presidio individuati in fase di Risk Assessment. Per ogni rischio deve essere definita una adeguata risposta al rischio in coerenza alla priorità di intervento rappresentata dal suo posizionamento nel Risk & Control Panel. La Risk Response si articola nelle seguenti "sotto-fasi":
- ◆ pianificazione;
 - ◆ esecuzione;
 - ◆ consuntivazione e misurazione delle performance.
- Elaborazione dei flussi di Reporting: a completamento di ogni ciclo di processo ERM, la funzione AFC-RM rappresenta il profilo di rischio complessivo, con riferimento anche agli effetti delle azioni di mitigazione in collaborazione con la funzione AFC-Pianificazione e Controllo, a supporto del nuovo ciclo di pianificazione strategica e della successiva Risk Analysis correlata al Piano. L'insieme di tali informazioni costituisce input per la nuova pianificazione industriale e quindi per la definizione del Risk Appetite e delle correlate Risk Tolerance.

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

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA BUSINESS CONTINUITY

[G4-EC7], [G4-EC8] Telecom Italia considera il processo di Business Continuity¹ un elemento fondamentale per la tutela del valore e della reputazione del Gruppo nell'erogazione dei propri servizi e prodotti nel pieno rispetto di quanto definito nei contratti con i clienti, nella normativa di settore e, più in generale, in coerenza con le metodologie e gli standard internazionali di riferimento.

Telecom Italia adotta, a livello di Gruppo, un *Business Continuity Management System* (BCMS) come modello di controllo e gestione della continuità operativa dei processi anche attraverso attività di prevenzione, considerando sia gli aspetti tecnologici (sistemi IT, network, facility, ecc.) sia quelli organizzativi (Risorse Umane, vincoli contrattuali, aspetti logistici, ecc.).

Il BCMS segue le indicazioni contenute nello standard internazionale di riferimento per la Business Continuity ovvero la ISO 22301 che enfatizza, tra l'altro, l'importanza di:

- comprendere le esigenze dell'organizzazione e degli stakeholders, in termini di Business Continuity;
- implementare e rendere operativi i controlli e le misure per gestire la capacità aziendale di affrontare le interruzioni

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



dell'operatività dovute a cause accidentali;

- monitorare e riesaminare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione della continuità operativa;
- diffondere la cultura della Business Continuity;
- gestire le comunicazioni fra le parti interessate.

Il BCMS si basa sul ciclo di *Deming Plan-Do-Check-Act* e si articola nelle quattro fasi di Governance&Planning (*Plan*), Execution (*Do*), Performance Evaluation (*Check*) e Improvement (*Act*).

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

In questa fase rientrano, tra l'altro:

- la Business Impact Analysis (BIA), ovvero la valutazione dell'impatto sul business in caso di eventi di rilievo che possono compromettere le attività aziendali e l'erogazione dei servizi;
- il Risk Assessment (RA), finalizzato all'individuazione e alla valutazione delle minacce che possono colpire gli asset aziendali provocandone l'indisponibilità per un periodo di tempo più o meno prolungato;
- l'identificazione del Profilo di Rischio derivante dalla valutazione congiunta BIA/RA;
- le strategie di Business Continuity a seguito dell'analisi del Profilo del Rischio basata sulla valutazione Costi/Benefici

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

Una valutazione complessiva delle performance del BCMS è prevista almeno annualmente, analizzando in particolare:

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

Sulla base della Performance Evaluation, sono individuate le eventuali azioni correttive da intraprendere (es. iniziative specifiche di prevenzione dei rischi, revisione di procedure, ecc.). Nella fase di Improvement sono acquisite le risultanze della fase di Performance Evaluation e sono definite le eventuali azioni correttive, che sono presentate al Vertice Aziendale per una periodica Management Review.

In questa fase il Vertice Aziendale:

- esamina e verifica il grado di adeguatezza del BCMS sulla base della Performance Evaluation, in accordo con eventuali evoluzioni dei requisiti e delle normative;
- valuta ed approva eventuali azioni correttive.

Le eventuali azioni correttive, le politiche e gli obiettivi della Business Continuity, determinano il miglioramento continuo del BCMS.