



GRUPPO TELECOM ITALIA



PROFILO DEL GRUPPO

[G4-3] Il Gruppo Telecom Italia offre servizi di comunicazioni fisse e mobili e soluzioni ICT¹. In Italia, il Gruppo gestisce la più grande infrastruttura di rete fissa, per voce e dati, diffusa in modo capillare su tutto il territorio e fornisce una delle piattaforme di rete mobile più estesa e avanzata del Paese. **[G4-6]** La leadership domestica è accompagnata da una significativa presenza internazionale in Sud America, in particolare in Brasile. **[G4-17a]** Per il dettaglio dei Paesi in cui Telecom Italia è attiva si rimanda alla Nota 45 del Bilancio Consolidato del Gruppo nella quale sono anche elencate le imprese del Gruppo suddivise per modalità di consolidamento. **[G4-13], [G4-22]** Nel corso del 2015 non si sono registrate variazioni significative nelle operazioni e nel perimetro di consolidamento; per un dettaglio delle variazioni intervenute si rimanda alle Note 1 e 3 del Bilancio Consolidato del Gruppo. Nell'arco dell'ultimo triennio tra le principali variazioni si segnalano l'iscrizione del Gruppo Sofora – Telecom Argentina tra le discontinued operations, la cessione delle attività in capo a La7 S.r.l. e della partecipazione nel Gruppo MTV oltre alla creazione di INWIT S.p.A., quotata alla Borsa Valori di Milano, che opera nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche, nello specifico in quelle dedicate all'ospitalità di apparati di trasmissione radio per le reti di telefonia mobile sia di Telecom Italia sia di altri operatori.

Telecom Italia mette a disposizione del Paese infrastrutture innovative, competenze informatiche, prodotti, servizi e soluzioni ICT in risposta ai bisogni della società. Tale impegno è consolidato dalla partecipazione attiva al raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione del Paese definiti dall'Agenda Digitale Italiana, sviluppata dal Governo a recepimento delle direttive poste dall'UE per la realizzazione dell'Agenda Digitale Europea.

All'interno di Telecom Italia è stata costituita la funzione Corporate Shared Value – CSV – che, partendo dall'analisi dei principali bisogni del Paese, ha identificato tre aree di intervento in grado di dare una risposta a tali bisogni, attraverso tecnologie, competenze e specifiche progettualità. Le tre aree individuate sono:

- digitalizzazione, connettività e innovazione sociale
- tutela dell'ambiente
- cultura digitale

All'interno delle tre aree sono stati inseriti i primi 17 progetti² la cui valorizzazione è stimata applicando le metriche del modello di CSV in Italia e in Brasile; la sintesi è riportata nel capitolo *Corporate Shared Value*.

[G4-8] [G4-9] Tutte le attività del Gruppo sono riconducibili alle seguenti Business Unit:

- **“Domestic”** opera prevalentemente in Italia, nell'ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (national wholesale) oltre che nel settore dei prodotti e servizi per l'information technology in ambito domestico. La Business Unit comprende anche le attività di INWIT S.p.A. e, in campo internazionale, le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra ottica (international wholesale) in Europa, nel Mediterraneo e in Sud America;
- **“Brasile”** (Gruppo TIM Brasil) offre servizi di telecomunicazioni mobili. Inoltre, con le acquisizioni di alcuni operatori fissi, offre servizi di trasmissione dati su fibra ottica e servizi di banda larga residenziali;
- **“Media”** opera nella gestione dei multiplex digitali attraverso Persidera S.p.A.;
- **“Altre attività”** comprende le imprese finanziarie e le altre società minori non strettamente legate al “core business” del Gruppo.

¹ [G4-3] Per informazioni di carattere generale sulla forma del Gruppo, si veda il Bilancio Consolidato del Gruppo Telecom Italia, Nota 1.

² 2 progetti sono inseriti nel capitolo Le persone di Telecom Italia.



Principali brand del Gruppo

[G4-4] [G4-8] I principali brand commercializzano servizi e prodotti in ambito fonia/dati e nell'information technology, per clienti residenziali, business, Pubblica Amministrazione, operatori nazionali e internazionali. Inoltre, il Gruppo fornisce capacità trasmissiva e soluzioni tecnologiche per gli operatori del settore televisivo.

TIM è il brand unico del Gruppo che opera nel mercato domestico offrendo servizi di telefonia fissa e mobile, internet, contenuti digitali e servizi cloud. TIM accompagna l'Italia verso il traguardo della piena digitalizzazione, grazie alla realizzazione delle infrastrutture di rete ultrabroadband e alla diffusione dei servizi di ultima generazione. In **Brasile** TIM commercializza servizi mobili e di internet in mobilità oltre che servizi fissi.

Tramite il brand **Sparkle**, il Gruppo offre soluzioni voce, dati e internet internazionali agli operatori di telecomunicazioni fissi e mobili, agli Internet Service Provider/Application Service Provider, content e media player e alle aziende multinazionali.

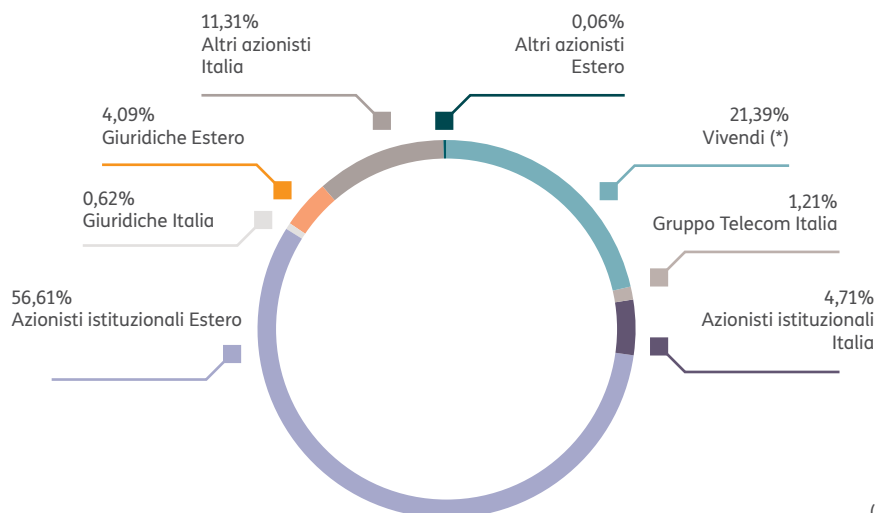
Il brand **Olivetti** commercializza prodotti e servizi legati all'information technology per clientela residenziale e business.

Persidera offre capacità trasmissiva in tecnica digitale terrestre e soluzioni tecnologiche ai principali editori televisivi operanti nel mercato domestico. Infine **INWIT** è la tower company del Gruppo.

Principali azionisti di Telecom Italia S.p.A.

[G4-7] Telecom Italia è una società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana¹, **[G4-5]** dove ha sede la Capogruppo. **[G4-7]** L'azionista di riferimento al 31 dicembre 2015, risulta essere Vivendi S.A.² con il 21,39% del capitale ordinario, **[G4-13]** La composizione azionaria ha subito rilevanti cambiamenti nel corso del 2015 con l'ingresso dell'azionista francese³ e l'uscita di Telco S.p.A. e Findim Group S.A. La struttura del Patrimonio Netto e il numero di azioni in circolazione sono riportati nella Nota 14 del Bilancio Consolidato del Gruppo. Per maggiori informazioni su segnalazioni effettuate alla Consob riguardo a possessi azionari rilevanti si rimanda alla Relazione sulla gestione del Gruppo Telecom Italia.

Si riporta di seguito la composizione del capitale azionario al 31 dicembre 2015⁴.



(*) partecipazione diretta e indiretta

¹ [G4-7] Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo Telecom Italia, Nota 1.

² Partecipazione diretta e indiretta.

³ [G4-7] Per dettagli, si veda anche la Relazione sulla gestione del Gruppo Telecom Italia, Informazioni per gli investitori e paragrafo stakeholder engagement nel capitolo Corporate Shared Value [G4-13] del presente rapporto.

⁴ Fonte: Libro dei Soci al 31 dicembre 2015 integrato da comunicazioni ricevute e da altre informazioni a disposizione.



[G4-13] L'esame della composizione del capitale azionario nel triennio 2013–2015 evidenzia nel 2015, oltre al già citato ingresso di Vivendi S.A., un incremento della partecipazione degli investitori istituzionali esteri e italiani, rispettivamente pari a +5,1pp e + 0,9pp. La quota posseduta dalle persone giuridiche estere, nel triennio, si è leggermente ridotta (dal 4,4% del 2013 al 4,1% del 2015) così pure la partecipazione delle persone giuridiche Italia, passata dallo 0,8% del 2013 allo 0,6% del 2015.

Circa le categorie altri azionisti Italia e altri azionisti esteri, infine, si evidenzia una riduzione del possesso nel triennio; il movimento è marcato per gli altri investitori italiani (-4,5pp), lieve per gli altri investitori esteri.

SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE

Sono di seguito brevemente illustrati alcuni aspetti della Corporate Governance del Gruppo particolarmente rilevanti (materiali) per la rendicontazione di sostenibilità secondo le linee guida GRI-G4. Per una descrizione più approfondita ed esaustiva si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari dell'esercizio 2015 (d'ora in avanti "RGS"), alla Relazione sulla Remunerazione (d'ora in avanti "RR"), allo Statuto e alle procedure di Governance del Gruppo, disponibili sul sito telecomitalia.com.

[G4-34], [G4-35], [G4-40] Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario (ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob). L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea del 16 aprile 2014. Nel mese di dicembre 2015 il numero di Consiglieri è passato da 13 a 17 con la nomina di 4 Consiglieri su richiesta dell'azionista di riferimento Vivendi S.A..

[G4-38], [G4-40] L'unico stakeholder rappresentato in Consiglio è quindi l'azionariato. L'attribuzione (e la revoca) delle deleghe agli Amministratori è riservata al Consiglio, che ne definisce l'oggetto, i limiti e le modalità di esercizio.

[G4-40] Lo Statuto del Gruppo richiede che gli esponenti del genere meno rappresentato siano almeno un terzo del totale dei consiglieri, con arrotondamento, in caso di numero frazionario, all'unità superiore. L'indipendenza di un numero minimo di consiglieri è richiesta dalla legge (Testo Unico della Finanza) sulla base della composizione complessiva del Consiglio; la stessa legge e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana definiscono anche i criteri di indipendenza degli Amministratori. Con modifica introdotta nel maggio 2015, nello statuto di Telecom Italia è stato inserito un principio d'indipendenza, in sede di rinnovo del Consiglio di Amministrazione, di almeno la metà dei candidati e degli eletti di ciascuna lista. Il riferimento è fatto alternativamente ai requisiti d'indipendenza legali o del Codice di autodisciplina redatto dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana, al quale Telecom Italia aderisce.

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

- le competenze di cui si riteneva opportuna la presenza erano la conoscenza del settore telecomunicazioni e/o information technology (anche sotto il profilo della regolazione), o comunque di business contigui, l'indirizzo strategico, la finanza, la comunicazione e l'organizzazione, la gestione dei rischi e il controllo interno. In termini di background professionale, si reputava da prediligere l'estrazione manageriale (in primis: CEO o CFO di aziende di dimensioni importanti), ma era giudicato utile anche il contributo di accademici esperti di finanza e fiscalità, rischi, diritto o del settore tecnico di operatività del Gruppo;
- era auspicata un'apertura internazionale, mediante l'inserimento in lista di candidati non italiani, ovvero di soggetti che avessero maturato un'esperienza professionale all'estero;
- delle varie componenti andava assicurato un mix equilibrato, in quanto la compresenza di competenze ed esperienze diversificate assicura la complementarietà dei profili professionali e favorisce la dialettica e l'efficiente funzionamento del Consiglio, nella consapevolezza che le competenze specialistiche possono essere contribute dalle strutture interne ovvero, in caso di necessità, da consulenti esterni, e che le complessità delle dinamiche da gestire suggeriscono piuttosto una preventiva esperienza dei candidati all'interno di organi consiliari di società quotate (cfr. *Proposte Deliberative - Assemblea degli Azionisti del 16 aprile 2014*, disponibile sul sito telecomitalia.com).



[G4-38] Il Consiglio di Amministrazione in carica è composto da 16 membri, di cui 9 indipendenti. Dei componenti del Consiglio, 6 sono donne, e il genere femminile è l'unico sottogruppo sociale rappresentato. La tabella 2 "Struttura del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati e altri incarichi ricoperti" contenuta in RGS indica, per ciascun amministratore, la durata dell'incarico, i comitati di appartenenza, il numero e la natura di altri incarichi, la lista di appartenenza (indicando "LSGR" in caso di nomina con voto di lista e candidatura da parte della Lista SGR e Investitori Istituzionali, indicando "LT" in caso di nomina con voto di lista e candidatura da parte della Lista Telco ovvero "T" in caso di originaria candidatura nella Lista Telco ma nomina a parte dell'Assemblea con modalità di voto ordinaria, indicando "V" in caso di nomina di candidati proposti dal socio Vivendi S.A., avvenuta nel corso dell'Assemblea degli azionisti del 15 dicembre 2015), l'eventuale indipendenza, l'esecutività/non esecutività. I curricula di ciascun Amministratore sono disponibili sul sito telecomitalia.com canale *Il Gruppo*, sezione *Sistema di Governance/Organi Sociali*. Le competenze in campo economico dei Consiglieri spaziano dall'insegnamento universitario, agli studi universitari e post universitari, alla preparazione specifica nel settore fusioni e acquisizioni, ad esperienze presso l'Autorità di vigilanza del mercato borsistico e all'apice di grandi aziende. Un Amministratore ha dichiarato inoltre di aver seguito progetti su temi attinenti alla sostenibilità. **[G4-47]** Nel 2015 si sono tenute 13 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

[G4-43] I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui opera l'Azienda, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano colazioni di lavoro, workshop sulle nuove tecnologie, incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Nel corso dell'anno i Consiglieri hanno partecipato ad un incontro specifico su temi di sostenibilità che ha visto la partecipazione di un esperto sul tema del Gruppo KPMG oltre che della responsabile della funzione di Corporate Shared Value. Come accaduto nel 2015, anche per il 2016 sono previsti incontri specifici sulla sostenibilità.

[G4-34], [G4-40] Attualmente i comitati costituiti all'interno del Consiglio sono il Comitato per il Controllo e i Rischi e il Comitato per le Nomine e la Remunerazione. L'eventuale conclusione di operazioni rilevanti con parti correlate è soggetta all'istruttoria del Comitato per il controllo e i rischi in caso di operazioni di minore rilevanza, ovvero di un Comitato composto da tutti gli Amministratori indipendenti in caso di operazioni di maggiore rilevanza. Il processo di selezione e nomina dei membri del comitato, così come i requisiti di indipendenza e di competenza, sono descritti nel Regolamento Comitato Nomine e Remunerazione e nel Regolamento Comitato Controllo e Rischi, disponibili sul sito telecomitalia.com

[G4-44a] L'autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, per il 2015, è stata effettuata tramite un questionario articolato su cinque blocchi di domande relative (i) alla composizione del board e dei comitati interni; (ii) agli items trattati, nonché alla frequenza e modalità di preparazione della riunione; (iii) al processo istruttorio ed all'iter decisionale; (iv) alle iniziative di induction e formazione rivolte ai Consiglieri; (v) all'analisi dei progressi registrati rispetto alla precedente autovalutazione. La board review viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale: per l'esercizio 2015, considerato che non si rendeva necessario esprimere agli Azionisti orientamenti in vista del rinnovo e al fine di garantire l'indipendenza del processo di assessment, l'autovalutazione è stata effettuata dai Consiglieri tramite la compilazione di un questionario online (per l'accesso da remoto). Le risultanze della board review sono state quindi discusse prima nel Comitato per le Nomine e la Remunerazione e poi nel plenum consiliare, commentando punti di forza e aree di miglioramento, in prospettiva di continuous improvement.

[G4-44b] Maggiori informazioni sulle modalità e le risultanze dell'assessment sono illustrate in RGS. Nell'autovalutazione del 2015 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

[G4-35], [G4-36], [G4-39], [G4-42] L'Assemblea del 16 aprile 2014 ha nominato Presidente Giuseppe Recchi e nella successiva riunione del Consiglio di Amministrazione del 18 aprile Marco Patuano è stato nominato Amministratore Delegato. Successivamente, in data 22 marzo 2016 Marco Patuano ha rassegnato le dimissioni ed il Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2016 ha nominato Amministratore Delegato il consigliere Flavio Cattaneo. Il Consiglio di Amministrazione, reputando coerente la propria composizione attuale, proporrà all'Assemblea degli azionisti convocata per il 25 maggio 2016, la riduzione del numero dei consiglieri da 17 a 16.

Sempre in data 30 marzo 2016, il Consiglio, ha aggiornato le deleghe attribuite ai due Amministratori Esecutivi.

Tra le deleghe e i poteri attribuiti al Presidente, si menzionano:

- l'identificazione delle linee guida dello sviluppo del Gruppo, d'intesa con l'Amministratore Delegato, con poteri di



- individuazione e analisi di operazioni straordinarie;
- la supervisione dell'elaborazione dei piani strategici, industriali e finanziari, della loro realizzazione e del loro sviluppo nonché la verifica dell'attuazione delle delibere consiliari;
 - la supervisione della definizione degli assetti organizzativi e il potere di organizzazione e dimensionamento del personale e delle risorse necessarie per l'esercizio delle proprie funzioni, avvalendosi direttamente della funzione People Value che riporta all'Amministratore Delegato;
 - la supervisione dell'andamento economico e finanziario della società e del Gruppo;
 - la supervisione del processo di esame e definizione delle linee del sistema di controllo interno;
 - la supervisione in materia di security e sulla società Telecom Italia Sparkle;
 - la rappresentanza della società e del Gruppo nei rapporti esterni con tutte le Autorità, le Istituzioni italiane e internazionali e gli investitori (fermo restando che la funzione Investor Relations riporta all'Amministratore Delegato);
 - la responsabilità organizzativa delle seguenti funzioni a suo diretto riporto:
 - ◆ Legal Affairs (ferma la facoltà dell'Amministratore Delegato di avvalersi della funzione Legal Affairs per il necessario supporto nella gestione operativa);
 - ◆ Institutional Communication (ferma la facoltà dell'Amministratore Delegato di avvalersi dell'Ufficio Stampa per il necessario supporto nella gestione operativa coordinandosi con il Presidente Esecutivo);
 - ◆ Public Affairs;
 - la responsabilità della funzione Brand Strategy and Media;
 - la responsabilità organizzativa della funzione Corporate Shared Value (CSV) ([G4-48] inclusa la responsabilità della redazione del Bilancio di sostenibilità) e il governo della Fondazione Telecom Italia.

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

- la responsabilità delle attività di amministrazione (ivi inclusa la redazione del Bilancio d'Esercizio) di finanza ordinaria e straordinaria, fiscalità, controllo di gestione e Investor Relations;
- la responsabilità di definire, proporre al Consiglio di Amministrazione e quindi attuare e sviluppare i piani strategici, industriali e finanziari;
- la responsabilità di definire gli assetti organizzativi, le politiche del personale e le relazioni con le organizzazioni sindacali;
- tutte le responsabilità organizzative per garantire la gestione e lo sviluppo del business in Italia e in Sud America;
- la responsabilità della disclosure al mercato, con riferimento alla società;
- la responsabilità di "datore di lavoro" ai fini della responsabilità per la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, con riferimento alla società;
- responsabilità e poteri in materia di trattamento e protezione dei dati personali, con riferimento alla società.

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

[G4-41] La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate¹, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 17 marzo 2016) ed

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



è illustrata in RGS, cfr. *Interessi degli amministratori e operazioni con parti correlate*. La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, capitolo Operazioni con parti correlate.

[G4-45], [G4-46], [G4-14] Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l'altro, quelli operativi, di compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo. L'istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati agli Amministratori Esecutivi, ciascuno rispetto all'area delegata, e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei Rischi è illustrato in RGS.

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

[G4-45], [G4-46], [G4-14] Il Gruppo Telecom Italia ha adottato un Modello di *Enterprise Risk Management* (di seguito ERM) che consente di individuare, valutare e gestire i rischi in modo omogeneo all'interno delle società del Gruppo, evidenziando potenziali sinergie tra gli attori coinvolti nella valutazione del Sistema di controllo interno. Particolare focus è posto sulla relazione tra il processo ERM e il processo di pianificazione industriale, in particolare nella proposizione del livello di rischio accettabile per il Gruppo (*Risk Appetite*) nonché nella sua declinazione nei livelli di scostamento accettabili sui principali obiettivi aziendali (*Risk Tolerance*).

Il processo è diretto dallo *Steering Committee* ERM che è presieduto e coordinato dal CFO. Lo *Steering Committee* assicura il governo della gestione dei rischi di Gruppo, finalizzato a garantire la continuità operativa del business monitorando l'efficacia delle contromisure adottate. Il processo ERM è progettato per individuare eventi potenziali che possano influire sull'attività d'impresa, per ricondurre il rischio entro limiti accettabili e per fornire una ragionevole sicurezza sul conseguimento degli obiettivi aziendali. Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo Essere sostenibili in Telecom Italia, paragrafo L'Enterprise Risk Management system.

[G4-49], [G4-50], [G4-58] Dal mese di novembre 2015 è in vigore in Telecom Italia la nuova procedura segnalazioni ("Procedura *Whistleblowing*"), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale, anche nel suo ruolo di Organismo di Vigilanza 231 - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Da febbraio 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo.

Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo. Il presidio complessivo del Responsabile della Direzione Audit è orientato ad esprimere una valutazione in ordine alla capacità del Sistema di controllo interno di incidere sull'effettivo conseguimento degli obiettivi assegnati alle singole strutture aziendali (profilo dell'efficacia), tenuto conto del razionale impiego delle risorse per la loro realizzazione (profilo dell'efficienza), alla luce della presenza di fattori di rischio (quali/quantitativi) e della probabilità degli stessi di influenzare il raggiungimento di detti obiettivi.

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



- eventuali violazioni, richieste o induzioni alla violazione di norme di legge o regolamento, di prescrizioni del Codice, di procedure interne, con riferimento alle attività e prestazioni di interesse del Gruppo;
- ogni irregolarità o negligenza nella tenuta della contabilità, nella conservazione della relativa documentazione, nell'adempimento degli obblighi di reportistica contabile o gestionale interna delle società del Gruppo.

Nessuna conseguenza negativa deriva in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione.

È in ogni caso assicurata la riservatezza dell'identità dei segnalanti secondo apposite procedure interne, fatti salvi gli obblighi di legge. Nessun destinatario del Codice, collaboratore o terzo in rapporti di affari con il Gruppo, può essere soggetto a sanzioni o, comunque, può essere discriminato qualora rifiuti il compimento di atti o l'adozione di comportamenti ritenuti in buona fede in violazione del Codice, anche se tale rifiuto abbia determinato la perdita di un affare o altra conseguenza pregiudizievole per il business aziendale e/o di Gruppo. Anche la controllata brasiliana TIM Participações utilizza un sistema di ricezione delle segnalazioni basato su un form, 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.

[G4-50] Nel 2015, attraverso la procedura di segnalazioni per il controllo interno sono arrivate 156 segnalazioni in Italia e 343 in Brasile, di cui la maggior parte riguardavano presunti disservizi. Il paragrafo *Diritti Umani* del capitolo *Essere sostenibili in Telecom Italia* e il paragrafo *Segnalazioni* pervenute tramite la procedura per il controllo interno del capitolo *Le persone di Telecom Italia* illustrano le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei diritti umani e del lavoro¹.

[G4-50] Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute tramite la procedura di segnalazione al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso con il supporto del Group Compliance Officer (cfr. Relazione Finanziaria Annuale 2015). Nel corso del 2015 è pervenuta all'Organismo di Vigilanza una sola segnalazione, comunque non pertinente a Codice Etico, Diritti Umani e Modello Organizzativo 231.

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

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

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

[G4-52] Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguatamente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato per le nomine e la remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni interviene il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco di volta in volta da questi designato partecipa ai lavori del Comitato, ferma comunque la facoltà degli altri Sindaci di partecipare alla riunione) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio. Nel corso del 2015 il Comitato si è nuovamente avvalso dell'assistenza e del supporto forniti da *Mercer Italia* che ha analizzato anche l'applicazione di clausole di clawback (i dettagli sono disponibili nella RR).

[G4-51] Fatta eccezione per il Presidente e l'Amministratore Delegato, gli Amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La Tabella 1 "Compensi corrisposti ai componenti dell'Organo di Amministrazione e di Controllo e ai Dirigenti con Responsabilità Strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi

¹ In particolare, il paragrafo *Diritti Umani* contiene una dettagliata descrizione della procedura e delle tipologie di tutte le segnalazioni effettuate tramite la procedura.



attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di stock option), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato, al Presidente e ai dirigenti con responsabilità strategiche (in forma aggregata), così come gli obiettivi per la componente variabile della remunerazione dell'Amministratore Delegato, sono illustrati in dettaglio in RR. In particolare, gli obiettivi assegnati all'Amministratore Delegato sono prevalentemente di natura finanziaria, mentre per il Presidente, oltre agli obiettivi di natura finanziaria sono presenti obiettivi legati all'immagine della Società e del Gruppo ed alla valutazione dell'efficacia nella gestione delle attività del Consiglio di Amministrazione, valutato a cura del Consiglio di Amministrazione. Gli obiettivi di sostenibilità usati per determinare il sistema di incentivazione del management sono esposti nel capitolo *Le persone di Telecom Italia* del presente rapporto, paragrafo *Politiche di remunerazione*.

Riferimenti

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

- direttive, raccomandazioni e comunicazioni della Commissione Europea;
- linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali;
- certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 per i sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente;
- principi delle convenzioni dell'International Labour Organization (ILO) per il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori;
- standard Social AccountAbility 8000 (SA 8000), finalizzato a favorire il rispetto dei Diritti Umani e delle condizioni di lavoro da parte delle aziende e della loro filiera di fornitura;
- Sustainability Reporting Guidelines del Global Reporting Initiative (GRI), versione G4, opzione comprehensive;
- AA1000 AccountAbility Principles Standard (APS 2008) elaborato da AccountAbility, organizzazione internazionale che promuove la collaborazione tra gli stakeholder e la definizione di standard e linee guida in materia di sostenibilità;
- linee guida ISO 26000, rivolte alle organizzazioni private e pubbliche di qualunque dimensione.

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

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui Telecom Italia ha aderito fin dal 2002. Telecom Italia è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi. Telecom Italia partecipa, tra l'altro, all'iniziativa dell'ITU denominata Child Online Protection e in particolare all'aggiornamento delle linee guida sviluppate nell'ambito della stessa iniziativa, che sono rivolte alle aziende del settore broadcasting, internet e mobile. L'iniziativa rientra nel più ampio progetto internazionale Global Cybersecurity Agenda lanciato dall'ITU nel 2007. Sempre nell'ambito dell'ITU, Telecom Italia partecipa al gruppo di lavoro Environment and Climate Change (Study Group 5);
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni. Telecom Italia partecipa ai seguenti comitati tecnici e gruppi di interesse concernenti l'ambiente: TC ATTM (Access, Terminals, Transmission and Multiplexing), TC EE (Environmental Engineering) e ISG OEU (Operational energy Efficiency for Users);
- GSM Association e in particolare il gruppo di lavoro GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content, per tutte le iniziative tecnologiche e di comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- ICT Coalition for Children Online e Better Internet for kids/CEO Coalition, per la definizione e l'implementazione dei principi e delle tecnologie necessarie a rendere internet un luogo più sicuro per i minori;
- GRI, l'organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economy, con l'obiettivo di sviluppare le linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del Report di sostenibilità;



- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie. Telecom Italia è rappresentata nell'Assemblea Generale e partecipa ai gruppi di lavoro dell'iniziativa, in particolare nell'ambito dell'ottimizzazione dei consumi energetici e riduzione delle emissioni di gas serra. Dalla metà del 2012 alla metà del 2014 Telecom Italia ha anche fatto parte del Board of Directors, ricoprendo il ruolo di tesoriere;
- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni. Telecom Italia fa parte dell'Executive Board, di cui ha avuto la presidenza dal 2011 al 2014 e ha aderito a Corporate Responsibility di ETNO. Le problematiche legate alla Corporate Responsibility Charter sono gestite attraverso un gruppo di lavoro, di cui Telecom Italia ha la presidenza da svariati anni, che ha anche - fra i suoi mandati - la promozione e la verifica degli obiettivi assunti attraverso il Corporate Responsibility Charter dell'Associazione. A questo gruppo di lavoro rispondono una task force sull'energia, coordinata da Telecom Italia, che si occupa di valutare e mettere a fattor comune le migliori prassi e le soluzioni più avanzate nel campo dell'efficienza energetica e una task force sulla protezione dei minori online;
- Joint Audit Cooperation, iniziativa congiunta tra operatori di telecomunicazioni per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei rispettivi fornitori nelle aree geografiche che presentano un elevato livello di rischio dal punto di vista sociale e ambientale. Telecom Italia è stato uno dei tre soci fondatori e, oltre a essere rappresentata nella Leadership Assembly (che ha funzione di indirizzo e verifica ed è costituita da rappresentanti di alto livello delle rispettive funzioni Acquisti e sostenibilità dei membri), nell'Operational Assembly (che definisce procedure e strumenti e segue l'attività di audit dei fornitori) e ricopre la carica di vice-presidente dell'Operational Committee che garantisce il coordinamento delle attività e sviluppa proposte mirate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'iniziativa;
- Joint Research Center, il centro di Ricerca della Commissione Europea che ha sviluppato, con l'ausilio degli operatori TLC, tra cui Telecom Italia, i Codici per l'efficienza energetica dei data center e per i consumi energetici degli apparati a larga banda, entrambi sottoscritti da Telecom Italia;
- FOSI, Family Online Safety Institute, un'organizzazione non profit internazionale il cui scopo è quello di rendere il mondo della rete più sicuro per i ragazzi e le loro famiglie, individuando le migliori strategie nel rispetto della libertà del web. Il FOSI favorisce inoltre il dialogo fra i capi di governo, il mondo dell'industria e il settore non profit nella ricerca di nuove soluzioni per la sicurezza dei bambini nel mondo del Web 2.0. Telecom Italia è stata la prima azienda italiana ad aderire a questa importante istituzione.

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

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

Codici, policy e carte del Gruppo

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

Nel convincimento che il successo dell'impresa non possa prescindere dall'etica nella conduzione degli affari, il Codice Etico e di Condotta e la Policy per il Rispetto dei Diritti Umani nel Gruppo Telecom Italia indicano gli obiettivi e i valori informatori dell'attività dell'Azienda con riferimento ai principali stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Le Carte dei Servizi, che intendono semplificare e rendere sempre più diretto il rapporto con la clientela, espongono i principi di comportamento e gli impegni assunti da Telecom Italia in materia di qualità dei servizi offerti; forniscono inoltre indicazioni per quanto riguarda il miglioramento continuo degli standard di qualità e dei canali di contatto a disposizione dei clienti. Le Carte dei Servizi sono disponibili anche sui siti commerciali del Gruppo (telecomitalia.it, impresasemplice.it, tim.it).

Le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, che disciplinano i rapporti con la clientela abbonata e si affiancano alle relative Carte dei Servizi, sono pubblicate sui siti telecomitalia.it, tim.it, impresasemplice.it e nuvolaitaliana.it.



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

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

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

Il Codice Etico e di Condotta di Telecom Italia, attualmente in fase di rilettura a valle della conclusione del Cantiere "Sviluppo dell'identità organizzativa"¹, sottolinea alcuni principi fondamentali per tutte le persone che lavorano nel Gruppo:

■ **Eccellenza del servizio**

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

■ **Etica e Compliance**

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

■ **Competizione**

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

■ **Risorse umane**

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

■ **Comunicazione**

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

■ **Comunità**

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

¹ Maggiori dettagli sui Cantieri sono disponibili nel capitolo Le persone di Telecom Italia.



■ Salute e Sicurezza

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

Lotta alla corruzione

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

[G4-DMA Anti-corruption] Lo strumento di Gruppo per l'identificazione, la prevenzione e il controllo dei rischi di corruzione è il "Modello Organizzativo 231", un programma di compliance per la prevenzione dei reati che potrebbero comportare responsabilità amministrative per la Società ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001. Nel Modello Organizzativo di Gruppo e nel Modello Organizzativo del Brasile sono identificati i processi a rischio reato corruzione, in particolare, relativamente alla gestione dei rapporti con i soggetti pubblici (ad es. gestione ispezioni e procedimenti, rappresentazione della posizione dell'Azienda presso le Authority, richiesta di autorizzazioni, gestione di finanziamenti agevolati, bandi di gara), negoziazione con i clienti (trattative commerciali, bandi di gara), individuazione e gestione delle controparti nell'ambito di rapporti commerciali, partnership, join venture, acquisizione partecipazioni, acquisti di beni e servizi, consulenze e prestazioni professionali. Nel corso del 2015, è stata adottata la due diligence per la valutazione delle controparti (liberalità, partnership commerciali, M&A¹) sul perimetro delle società Italiane. Per quanto attiene al Brasile, la due diligence risulta adottata nel 2015 nell'ambito del processo di acquisto (fornitori di beni e servizi/consulenze e prestazioni professionali).

Il Modello Organizzativo 231 si articola:

- nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia, dove vengono indicati i principi generali (trasparenza, correttezza, lealtà) cui si ispira la Società nello svolgimento e nella conduzione degli affari;
- nei "principi generali del controllo interno", quali riferimento per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia operativa, affidabilità delle informazioni finanziarie e gestionali, rispetto delle leggi e dei regolamenti, salvaguardia del patrimonio sociale anche contro possibili frodi;
- nei "principi di comportamento" che consistono in regole specifiche per i rapporti con i soggetti terzi, nonché gli adempimenti e le attività di natura societaria;
- negli "schemi di controllo interno", nei quali vengono descritti i processi aziendali a rischio reato, i reati presupposto associati ai medesimi, gli elementi di controllo e le indicazioni comportamentali a prevenzione delle condotte illecite.

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

Nell'agosto 2015 è stata adottata una versione del "Modello Organizzativo 231" che recepisce le nuove fattispecie di reato (falso in bilancio, autoriciclaggio, reati ambientali). Tale versione, come la precedente (2013), è anche conforme al *compliance program* di riferimento per l'applicazione delle normative anti-corruzione internazionali, quali FCPA e UK Bribery Act.

¹ Merger&Acquisition



In particolare, nel 2015, a supporto del Modello Organizzativo ed a completamento di quanto realizzato nei periodi precedenti (policy omaggi, spese di rappresentanza, eventi, sponsorizzazioni), è stata adottata la procedura di gestione delle liberalità e aggiornata quella di M&A e risulta in corso di finalizzazione la procedura relativa alle quote associative.

[G4-SO3b] Le aree identificate a rischio di corruzione sono:

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

e inoltre:

- vendita beni e servizi
- rapporti con Istituzioni/Authority
- autorizzazioni e concessioni
- finanza agevolata
- procedimenti giudiziari e arbitrari
- adempimenti per la tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- adempimenti in materia di tutela ambientale
- selezione e assunzione del personale
- operazioni svolte dal Vertice Aziendale

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

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

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

[G4-DMA Anti-corruption] Le aree di cui sopra costituiscono i criteri in base ai quali decidere se i processi o le attività sono a rischio (ogni processo/attività è a rischio se include tali aree)¹.

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

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

¹ Inoltre, le procedure di Telecom Italia per le operazioni con parti correlate specificano tutte le misure da adottare al fine di mitigare il rischio legato a tali operazioni (le procedure sono approvate dal Consiglio di Amministrazione e sono pubblicate su <http://www.telecomitalia.com/tit/en/about-us/governance-system/procedures.html>).



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

[G4-SO3a] Il Modello Organizzativo 231 attualmente copre tutte le Business Unit del Gruppo, ed **[G4-SO4]** è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia S.p.A. dal 2003 (in seguito sono state approvate le successive modifiche), mentre nel dicembre 2012 è stata adottata la citata Policy Anticorruzione richiamata dal Modello Organizzativo stesso. Inoltre, ad agosto 2014, il Consiglio di Amministrazione di TIM Participações ha approvato il Modello Organizzativo in applicazione alla recente legge anticorruzione locale (Ley 12846/13) e alle previsioni al riguardo richieste a livello di Gruppo. In precedenza, in Brasile, risultano adottate procedure di prevenzione della corruzione, inclusa una Policy Anticorruzione del maggio 2013. **[G4-SO4]** Per quanto riguarda le società italiane, il Modello Organizzativo 231 e la policy anticorruzione sono stati comunicati a tutti i dipendenti mentre i partner commerciali devono esprimere l'adesione ai principi ivi previsti¹. In Italia, nel 2015, è stata completata la formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione². Si segnala che nell'ambito della formazione on-boarding per risorse neo-inserite in Telecom Italia S.p.A. sono stati effettuati specifici interventi su ambiti anticorruzione.

Campagne di formazione in e-learning effettuate in Italia*

| | 2015 | 2014 | 2012 |
|-----------|--------|--------|--------|
| Dirigenti | 42 | 718 | 865 |
| Quadri | 185 | 3.787 | 4.270 |
| Altri | 10.828 | 33.877 | 30.143 |

*Unità di misura: persone

In Brasile la comunicazione su tematiche anticorruzione, a dipendenti e partner, è stata avviata nel 2014 e nel corso del 2015 sono state erogate attività formative in aula indirizzate ai focal point delle funzioni, alle risorse che gestiscono i rapporti con i soggetti pubblici e ai consulenti legali³. Si segnala, nell'ambito delle attività di sensibilizzazione sui temi anticorruzione, la sottoscrizione del Codice Etico da parte di oltre 13.000 risorse (99,7% del target dipendenti e dei rapporti di collaborazione, per esempio le persone che lavorano nei negozi).

[G4-DMA Anti-corruption] I dipendenti vengono formati ogni volta che il Modello Organizzativo subisce modifiche sostanziali. Telecom Italia ha reso disponibile il modulo di formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione agli organi sociali delle società controllate nazionali.

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

[G4-DMA Anti-corruption] Telecom Italia è membro del gruppo di lavoro "231 e Legalità" organizzato nell'ambito delle iniziative di Confindustria. Nel corso del 2015, la funzione Compliance 231 ha partecipato ai gruppi di lavoro istituiti presso il Business 20 (B20) per l'implementazione delle raccomandazioni formulate a livello di G20/B20 su tematiche anticorruzione e, in particolare, per lo sviluppo di un toolkit internazionale di formazione indirizzato alle piccole e medie imprese (PMI), presentato al Summit G20 di Antalya nel novembre 2015. In tale contesto, è stato avviato il coinvolgimento «GdL Legalità e 231» di Confindustria per la successiva implementazione del progetto con riferimento alle PMI.

¹ I partner commerciali comprendono i fornitori con ordini superiori a 3.000 euro, joint ventures, consulenti.

² Le campagne formative non hanno necessariamente cadenza annuale, dipendono invece dalle novità introdotte nel Modello o da altre esigenze organizzative.

³ A dicembre 2015 è stato rilasciato il corso e-learning su Modello Organizzativo e aspetti anticorruzione. Il Gruppo si impegna a valutare la possibilità di rappresentare prossimamente in termini omogenei i suddetti dati.



PRINCIPALI DATI DI PERFORMANCE ECONOMICA E VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il Gruppo si pone l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio tra le tre dimensioni della sostenibilità:

- ambientale: mantenere la funzionalità dei sistemi ecologici, garantendo l'equilibrio tra l'utilizzo di risorse naturali e le attività aziendali;
- sociale: promuovere il principio di equità sia fra generazioni diverse, sia all'interno della stessa generazione;
- economica: mantenere il capitale e incrementarlo.

[G4-9] La rendicontazione di quanto il Gruppo fa per raggiungere quest'obiettivo avviene attraverso il Bilancio di sostenibilità, che si sofferma soprattutto sulla sostenibilità ambientale e sociale e su quegli aspetti che hanno contemporaneamente valenza sociale e economica (ad esempio, la cura del cliente o la gestione dell'innovazione) e la Relazione Finanziaria Annuale, che discute in dettaglio della performance economica del Gruppo. Per fornire una visione completa della sostenibilità del Gruppo, di seguito sono riportati alcuni dati di sintesi della performance economica desumibili dalla Relazione Annuale.

Gruppo Telecom Italia - Principali dati economico-finanziari consolidati

| (milioni di euro) | Ricavi | | | EBITDA | | | Investimenti industriali | | | Personale a fine periodo (unità) | | |
|---------------------------|---------------|--------|--------|--------------|-------|-------|--------------------------|-------|-------|----------------------------------|--------|--------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| BU | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Domestic | 15.001 | 15.303 | 16.388 | 5.567 | 6.998 | 7.741 | 5.086 | 2.783 | 3.031 | 52.644 | 53.076 | 53.377 |
| Brasile | 4.636 | 6.244 | 6.945 | 1.449 | 1.774 | 1.812 | 1.626 | 2.195 | 1.349 | 13.042 | 12.841 | 12.140 |
| Media | 82 | 71 | 124 | 37 | 25 | (2) | 8 | 6 | 20 | 64 | 89 | 84 |
| Altre attività | 49 | - | - | (51) | (12) | (15) | - | - | - | 117 | 19 | 22 |
| Rettifiche ed elisioni | (50) | (45) | (50) | 2 | 1 | 4 | - | - | - | - | - | - |
| Totale consolidato | 19.718 | 21.573 | 23.407 | 7.004 | 8.786 | 9.540 | 6.720 | 4.984 | 4.400 | 65.867 | 66.025 | 65.623 |

[G4-9] La distribuzione dei ricavi per prodotti e servizi è riportata nella Nota 25 del Bilancio Consolidato del Gruppo Telecom Italia.

Gruppo Telecom Italia - Altri dati economico-finanziari consolidati

| (milioni di euro) | 31.12.2015 | 31.12.2014 | 31.12.2013 |
|--|------------|------------|------------|
| Totale Patrimonio Netto | 21.542 | 21.699 | 20.186 |
| - attribuibile ai Soci della Controllante | 17.819 | 18.145 | 17.061 |
| - attribuibile alle partecipazioni di minoranza | 3.723 | 3.554 | 3.125 |
| Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante | 168 | 1.350 | (674) |
| Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza | 729 | 610 | 436 |
| Indebitamento finanziario netto contabile | 28.475 | 28.021 | 27.942 |



[G4-9] L'andamento della capitalizzazione e del debito del Gruppo è riportato nella Relazione sulla Gestione del Gruppo Telecom Italia.

[G4-9] La seguente tabella mostra uno dei principali dati gestionali del Gruppo, l'andamento delle linee d'accesso ai servizi di telefonia fissa e mobile.

Gruppo Telecom Italia - Principali dati operativi delle Business Unit

| (migliaia) - dati a fine periodo | 31.12.2015 | 31.12.2014 | 31.12.2013 |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| FISSO DOMESTICO | | | |
| Accessi fisici a fine periodo | 19.209 | 19.704 | 20.378 |
| Accessi BroadBand BU Domestic | 8.890 | 8.750 | 8.740 |
| MOBILE DOMESTICO | | | |
| Consistenza linee | 30.007 | 30.350 | 31.221 |
| BRASILE | | | |
| Consistenza linee | 66.234 | 75.721 | 73.431 |



[G4-EC1] Di seguito si riporta il valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder. Dal 2008 è stata adottata la modalità di presentazione raccomandata dal GRI, con opportuni adattamenti.

Gruppo Telecom Italia – Valore economico prodotto e distribuito

| (milioni di euro) | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Valore economico prodotto direttamente | | | |
| a) Totale ricavi e proventi operativi | 20.005 | 21.974 | 23.731 |
| b) Interessi attivi e dividendi incassati | 216 | 228 | 149 |
| c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti | 336 | 29 | (82) |
| d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c) | 20.557 | 22.231 | 23.798 |
| Valore economico distribuito | | | |
| e) Costi operativi | 9.296 | 9.951 | 10.976 |
| f) Costi del personale | 3.589 | 3.119 | 3.087 |
| g) Azionisti e finanziatori | 2.291 | 2.259 | 2.508 |
| h) Imposte e tasse | 532 | 852 | 961 |
| i) Valore economico distribuito (e+f+g+h) | 15.708 | 16.181 | 17.532 |
| Valore economico non distribuito (d-i) | 4.849 | 6.050 | 6.266 |
| Salari e stipendi | 2.296 | 2.202 | 2.183 |
| Oneri sociali | 834 | 801 | 788 |
| Altri oneri | 459 | 116 | 116 |
| Costi del personale | 3.589 | 3.119 | 3.087 |
| Acquisti di materie e servizi | 8.533 | 9.430 | 10.377 |
| Altri costi operativi(*) | 1.375 | 1.057 | 1.190 |
| Variazione delle rimanenze | 44 | 52 | (48) |
| Attività realizzate internamente | (656) | (588) | (543) |
| Costi operativi | 9.296 | 9.951 | 10.976 |
| Dividendi distribuiti | 262 | 319 | 595 |
| Interessi passivi | 2.029 | 1.940 | 1.913 |
| Azionisti e finanziatori | 2.291 | 2.259 | 2.508 |
| Imposte dirette | 416 | 734 | 833 |
| Imposte indirette e tasse | 116 | 118 | 128 |
| Imposte e tasse | 532 | 852 | 961 |
| - di cui relative alla BU Domestic | 381 | 724 | 826 |
| - di cui relative alla BU Brasile | 121 | 122 | 126 |
| - di cui relative ad attività estere/altro | 30 | 6 | 9 |

(*) Comprende principalmente svalutazioni e oneri connessi alla gestione dei crediti non finanziari per 345 milioni di euro (375 milioni di euro nel 2014), accantonamenti per rischi per 330 milioni di euro (84 milioni di euro nel 2014) e contributi e canoni per l'esercizio di attività di TLC per 342 milioni di euro (449 milioni di euro nel 2014), al netto di "Imposte indirette e tasse" per 116 milioni di euro (118 milioni di euro nel 2014) incluse nella voce "Imposte e tasse".



Gruppo Telecom Italia – Contributo alla comunità

| (milioni di euro) | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Ripartizione del contributo | | | |
| Liberalità | 0,3 | 0,9 | 1,8 |
| Investimenti nella comunità | 17,6 | 7,1 | 23,3 |
| Iniziative per la comunità ¹ | 9,4 | 14,5 | 21,5 |
| Totale | 27,3 | 22,5 | 46,6 |

Il contributo alla comunità è calcolato secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG). Il calcolo è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime.

Il LBG, fondato nel 1994, è un'associazione a cui aderiscono oltre 150 grandi società internazionali e rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità.

In coerenza con il modello LBG, per misurare e rappresentare l'impegno del Gruppo nei confronti della comunità, i contributi erogati sono stati suddivisi in tre categorie: liberalità, investimenti nella comunità, iniziative per la comunità. Nella prima prevale lo spirito di liberalità, la terza include le iniziative in cui, al beneficio verso la comunità, si affianca un interesse commerciale dell'Azienda. Per ulteriori informazioni sul modello LBG e sui relativi criteri di classificazione degli investimenti nei tre livelli, si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com e al sito lbg-online.net.

Gruppo Telecom Italia – economic shared value progetti di Corporate Share Value

La stima di *economic shared value* generato dai progetti di CSV misurati nel corso del 2015 in Italia è di oltre 12 miliardi di euro.

I dettagli dei valori dei singoli progetti sono riportati nei capitoli corrispondenti.

¹ Fra le iniziative per la comunità si segnalano: la Junior TIM Cup, un progetto condiviso con il CSI - Centro Sportivo Italiano - e Lega Serie A per promuovere il calcio negli oratori e una riflessione su temi delicati quali il cyberbullismo e il benessere digitale; TIM Guarda Avanti, un'iniziativa per parlare ai giovani di futuro e sensibilizzarli sull'uso del cellulare alla guida; la VOLLEY TIM CUP per promuovere il volley femminile e il gioco di squadra, come costruzione del senso di alleanza e appartenenza a un gruppo, sportivo o di pari, che caratterizza la quotidianità dei giovani e contribuisce alla loro crescita fisica, civile, sociale e culturale.



CONTESTO DI RIFERIMENTO

Contesto normativo e compliance

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

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

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

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

Concorrenti

[G4-DMA Anti-competitive Behavior] Telecom Italia promuove una competizione leale, considerata funzionale ai propri interessi e a quelli di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholder in genere, promuovendo e partecipando a iniziative e progetti in collaborazione con i concorrenti, alla gestione di tavoli tecnici e alle attività delle associazioni di categoria.

I nostri interlocutori in questo ambito sono:

- gli OLO (Other Licensed Operator);
- l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- le associazioni, le federazioni e le associazioni di categoria nazionali e internazionali.

Telecom Italia gestisce i rapporti associativi e coordina le attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle altre associazioni di categoria.

Le iniziative, a livello nazionale e locale, consistono nello svolgimento di azioni e incontri relativi allo sviluppo del business e il presidio degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro. Tali iniziative si basano sul dialogo e confronto delle rispettive posizioni al fine di individuare, ove possibile, una posizione comune di settore da rappresentare in sede istituzionale nazionale e comunitaria.

Il Gruppo aderisce a oltre 100 associazioni territoriali tra cui, in particolare, CD Confindustria Digitale e Associazione delle società di TLC. Dal 2010 Telecom Italia ha aderito ad Assinform, l'associazione nazionale delle principali aziende di information technology operanti sul mercato italiano, che svolge un ruolo di collegamento tra le principali forze economiche, politiche e istituzionali per lo sviluppo dell'Italia come sistema Paese, attraverso il ricorso all'innovazione e alle nuove tecnologie.

Insieme agli altri operatori Telecom Italia partecipa alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) il cui scopo è la realizzazione di ricerche e studi nel settore delle comunicazioni e dell'informatica per promuovere il progresso scientifico e l'innovazione tecnologica. La Fondazione, in cui la PA esercita funzioni di gestione e controllo, svolge attività di consulenza nei confronti del Parlamento, del Governo e delle Autorità amministrative indipendenti.

Telecom Italia partecipa anche al Distretto dell'Audiovisivo e dell'ICT, un consorzio di circa 60 imprese che operano nei settori dell'informatica, telecomunicazioni e media. Patrocinato dal Comune di Roma, Unione degli Industriali e Camera di Commercio di Roma, il Distretto ha l'obiettivo di esprimere e rappresentare, nel proprio ambito, le attività industriali e i



servizi che operano nella nuova area economica della grande convergenza o multimedialità.

Al fine di monitorare il posizionamento competitivo, periodicamente vengono svolte ricerche quantitative su un campione rappresentativo della popolazione italiana adulta per misurare l'efficacia della pubblicità dei servizi di telecomunicazione. Le indagini rilevano la notorietà dei singoli gestori, la conoscenza spontanea e sollecitata della pubblicità, il ricordo attinente, il gradimento della pubblicità e la propensione a sottoscrivere un contratto.

L'Azienda si è dotata, ormai da anni, di un servizio di monitoraggio globale della reputazione del Gruppo su tutti i tipi di media (stampa cartacea e online, radio, TV, social web). Lo strumento analizza e compara la presenza di Telecom Italia e dei suoi principali competitor domestici. Il sistema permette di posizionare quantitativamente (numero passaggi e visibilità) e qualitativamente (argomenti positivi o negativi, sentiment, profilo di immagine) Telecom Italia nel panorama competitivo, evidenziando le aree di positività e negatività dei singoli media. È stato inoltre attivato un servizio di alerting su argomenti che possono impattare sulla reputation del Gruppo.

In occasione del progetto rebranding, in Italia, è stato avviato un sistema di monitoraggio, con periodicità annuale, per valutare nel tempo l'impatto dell'evoluzione della nuova TIM, marca unica commerciale, sul mercato domestico.

Servizi agli OLO

La Direzione di Telecom Italia National Wholesale Services (NWS), che a partire dal mese di novembre 2015 è gerarchicamente dipendente dalla Direzione Wholesale, è il punto di riferimento commerciale per gli altri operatori licenziatari OLO e ISP per la fornitura di infrastrutture di rete e servizi, finalizzata alla successiva commercializzazione, da parte degli stessi operatori di servizi di comunicazione elettronica, alla propria clientela. NWS cura le fasi di progettazione pre e post-vendita, raccolta delle esigenze e definizione dell'offerta, contrattualizzazione, vendita, assistenza e fatturazione dei prodotti/servizi forniti. La separazione organizzativa e amministrativa tra le direzioni Retail di Telecom Italia e NWS, che annualmente viene certificata da un ente esterno, assicura il rispetto dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, sanciti dalla vigente normativa regolatoria e in particolare dalla Delibera 152/02/CONS.

NWS definisce e propone annualmente le offerte di riferimento per i vari servizi wholesale regolamentati. L'iter di approvazione di ciascuna offerta di riferimento prevede approfondimenti congiunti e revisioni svolte a seguito di chiarimenti richiesti dall'AGCOM, che ne approva i contenuti e controlla l'operato di NWS a garanzia della tutela della concorrenza. L'AGCOM è anche il Garante e l'Autorità di riferimento nelle cause promosse dagli OLO/ISP e dagli utenti finali in materia regolamentare.

Oltre ai servizi regolamentati, NWS prevede un'offerta di infrastrutture e capacità trasmissiva, accesso e trasporto dati, ospitalità di apparati di TLC, outsourcing e tutti i servizi a valore aggiunto che consentono di "virtualizzare" le reti degli operatori.

Ogni operatore ha un rapporto diretto con il proprio account manager di riferimento nella funzione Sales di NWS che acquisisce le richieste del cliente di propria competenza e personalizza i relativi strumenti contrattuali di offerta nel rispetto degli obblighi regolamentari vigenti. In particolare, i contratti relativi ai servizi regolamentati includono clausole che stabiliscono un monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura del servizio, prevedendo che alcuni dei principali indicatori siano oggetto di periodica comunicazione all'AGCOM. Il presidio del cliente avviene in modo continuativo ed è formalizzato tramite lo svolgimento di conference call, videoconferenze e incontri in cui vengono coinvolte tutte le funzioni aziendali interessate.

Per ulteriori informazioni sulle iniziative di dialogo e di coinvolgimento (Wholesale Working Together, Focus Days Portale Wholesale), nonché sulle iniziative di caring e rilevazione della soddisfazione degli OLO, si rinvia ai siti Wholesale di Telecom Italia: wholesale.telecomitalia.com e widedigitalspace.wholesale.telecomitalia.com

Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (AGCOM)

Telecom Italia interagisce con l'AGCOM per contribuire al governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda. In quest'ottica persegue un dialogo leale e un confronto continuo con le Autorità e le Istituzioni allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Inoltre il Gruppo mette a disposizione le proprie conoscenze partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni istituzionali, convegni, incontri



pubblici, presentando apposite memorie e istanze. Il confronto costante con l'AGCOM e le Istituzioni fa sì che Telecom Italia ne acquisisca le opinioni, fornendo risposte trasparenti e affidabili e anticipi gli eventi creando e cogliendo le migliori opportunità per l'Azienda. Per ulteriori informazioni sui riferimenti normativi che regolano consultazioni pubbliche, analisi di mercato, indagini conoscitive e risoluzione di controversie tra operatori si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito telecomitalia.com.

Telecom Italia fornisce le risposte dovute (ad esempio, consultazioni pubbliche, memorie difensive, fornitura dati e informazioni di varia natura, ecc.) garantendo sempre la completezza e l'affidabilità del contributo.

In caso di procedure d'infrazione Telecom Italia presenta memorie, perizie e altri scritti difensivi, chiedendo di essere sentita dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto di contestazione. L'Azienda, inoltre, valuta l'opportunità di presentare una proposta, previa cessazione della condotta contestata, finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive attraverso idonee e stabili misure.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Nell'ambito della tutela della concorrenza e del consumatore Telecom Italia interagisce con l'Antitrust sia in via preventiva sia in occasione dei procedimenti da questa avviati.

In via preventiva le funzioni aziendali, oltre a rispondere alle richieste che l'Autorità trasmette con regolarità per svolgere i compiti attribuiti dalla Legge 287/90 e dal Codice del Consumo, organizzano degli incontri informativi con l'obiettivo di agevolare, in ottica di trasparenza, la comprensione dell'evoluzione del mercato e gli effetti sulle aree di competenza della stessa Autorità.

Tra le materie oggetto d'informazione preventiva si citano l'evoluzione dell'offerta del Gruppo, il posizionamento aziendale su temi strategici come l'evoluzione della rete di accesso e la net neutrality, l'evoluzione dei criteri adottati per la determinazione dei prezzi nei mercati nei quali l'Azienda è in posizione dominante, le caratteristiche tecniche ed economiche di alcune offerte contestate dai concorrenti.

In caso di apertura di procedimenti di contestazione, il Gruppo fa valere le proprie ragioni nelle sedi opportune, in alcuni casi presentando all'Autorità impegni che fanno venir meno i presunti profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria. L'Autorità, valutati tali impegni, può renderli obbligatori e chiudere il procedimento senza irrogare alcuna sanzione pecuniaria.

All'interno dell'Azienda esistono controlli preventivi sui processi con impatti potenzialmente rilevanti ai fini Antitrust come, per esempio, la predisposizione dei piani di marketing, l'evoluzione della contrattualistica, le condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni, l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali. I controlli mirano ad assicurare che la gestione operativa dei processi tenga in considerazione tali impatti potenziali. Per sensibilizzare e diffondere un corretto approccio al tema, a seguito del programma di formazione online avviato nel 2010, nel 2013 è stato proposto al management uno specifico corso formativo in aula riguardante l'applicazione della normativa sulla concorrenza. Nel 2014 l'attività formativa è proseguita nei confronti del personale appartenente alla funzione National Wholesale Services. Tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016, è stata realizzata una nuova edizione del corso online, erogato e fruito da circa 3.000 dipendenti. Nel corso del 2016 agli stessi dipendenti verrà erogata una formazione in aula.

[G4-DMA Anti-competitive Behavior] Nel corso del 2015 l'Azienda ha avviato un'attività di Compliance Antitrust, realizzata con la collaborazione di uno studio legale esterno specializzato sul diritto della concorrenza. L'iniziativa va ad inserirsi nella costante attività di formazione in materia di diritto della concorrenza, fino ad oggi organizzata ed effettuata dalla funzione Antitrust interna.

L'attività, che si è conclusa a dicembre, è stata articolata nelle seguenti fasi:

- interviste a personale apicale previamente individuato;
- verifica di documenti contenuti nei personal computer di un determinato numero di responsabili preventivamente selezionati, al fine di effettuare una raccolta oggettiva di tali documenti;
- training di formazione antitrust;
- revisione/redazione di un codice di condotta antitrust;
- procedura interna antitrust;
- declinazione dello specifico programma di compliance antitrust.



Con questa attività Telecom Italia vuole rafforzare i valori di trasparenza e correttezza che stanno alla base della sua azione, in coerenza con quanto già affermato nel Codice Etico e di Condotta di Gruppo.

[G4-SO7] I principali contenziosi del Gruppo in materia sono elencati e descritti nella Nota 24 (*Passività potenziali, altre informazioni, impegni e garanzie*) del Bilancio Consolidato, in particolare nel paragrafo *Principali contenziosi e azioni giudiziarie pendenti*. **[G4-SO8]** La stessa Nota contiene una descrizione di tutti gli altri contenziosi del Gruppo.

Impegni relativi alla rete di accesso

Nel dicembre 2008 l'AGCOM ha approvato gli impegni volontari presentati da Telecom Italia con la Delibera 718/08/CONS, suddivisi in 14 gruppi (ai quali vanno aggiunti ulteriori 3 gruppi di tipo metodologico: variazione, scadenza, modulazione). L'impatto degli impegni sugli stakeholder interni (azionisti) ed esterni (clienti, istituzioni, concorrenti, comunità) è riconducibile a differenti aspetti. In particolare:

- maggiore soddisfazione dei clienti wholesale e retail, ottenibile grazie alla promozione dell'innovazione nei processi interni, lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi, la riduzione del contenzioso;
- sviluppo della competizione leale tra concorrenti, considerata funzionale all'interesse del Gruppo, del mercato, dei clienti e degli stakeholder in genere, promuovendo la parità di trattamento tecnica ed economica tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e gli altri operatori;
- mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione, per assicurare la realizzazione di una rete aperta in grado di offrire alla comunità servizi di qualità elevata;
- evoluzione della rete fissa d'accesso più trasparente per i concorrenti e le Istituzioni attraverso la comunicazione dei piani tecnici per la qualità e lo sviluppo delle infrastrutture;
- recepimento delle istanze provenienti dall'AGCOM, dalle associazioni dei consumatori e dagli operatori alternativi, contribuendo a sviluppare un modello di relazione e soluzione dei problemi attraverso rapporti costruttivi, fondati su un clima di fiducia e di confronto continuo.

Fondamentali per gli impegni sono lo sviluppo di una nuova cultura centrata sul concetto di Equivalence¹ e il ruolo di Open Access, la struttura aziendale responsabile della fornitura dei servizi di accesso alla direzione commerciale Retail di Telecom Italia e agli operatori alternativi attraverso NWS (per ulteriori informazioni cfr. il paragrafo *Servizi agli OLO*). La rete di accesso è un'infrastruttura di primaria importanza per l'intero Paese attraverso la quale i player alternativi di mercato collegano le proprie infrastrutture e offrono servizi alla comunità. Le attività di Open Access e NWS per la produzione e la vendita di servizi di accesso sono separate e gestite autonomamente dalle altre funzioni commerciali del Gruppo.

Sempre nel 2008 è stato costituito l'Organo di Vigilanza, un comitato di garanzia che verifica la corretta esecuzione degli impegni, la parità di accesso degli altri operatori all'infrastruttura di rete fissa e il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio.

Nel mese di novembre 2011 AGCOM, con la delibera 600/11/CONS, ha riconosciuto la piena attuazione degli impegni da parte di Telecom Italia pur proseguendo le attività di monitoraggio specialmente con riferimento ad alcuni aspetti di particolare rilevanza rispetto alle garanzie di Equivalence (nuovo sistema di provisioning, data base informativi e indicatori di parità di trattamento).

A valle della Delibera AGCOM 1/12/CONS, con cui Telecom Italia è stata designata come operatore avente significativo potere di mercato anche sui servizi di accesso NGAN, a partire dal luglio 2012 il modello di equivalence è stato esteso anche a tali servizi.

¹ Il concetto di Equivalence, introdotto con la Delibera 718 del 2008 supera il concetto di parità di trattamento di cui alla Delibera 152 del 2002. In sintesi "essere equivalenti" significa:

- porre in essere comportamenti non discriminatori nei confronti dei concorrenti; ovvero servire i clienti degli altri operatori come fossero clienti retail di Telecom Italia, fornendo gli stessi servizi alle stesse condizioni e, soprattutto, con un identico livello di qualità;
- assicurare trasparenza al mercato, rendendo pubbliche le informazioni tecniche, economiche e commerciali, che includono i termini e le condizioni per la fornitura e l'uso dei servizi e le caratteristiche e i piani di sviluppo della rete di accesso;
- garantire l'accesso e l'uso delle risorse di rete, accogliendo tutte le richieste ragionevoli degli OLO;
- definire prezzi orientati ai costi disponendo di contabilità specifiche degli stessi.



Il modello di equivalence, costantemente presidiato dall'AGCOM e dall'Organo di Vigilanza, si è evoluto accogliendo le disposizioni definite dall'Autorità in merito allo sviluppo delle reti di nuova generazione con particolare riferimento alle modalità di realizzazione degli obblighi di co-locazione e accesso al cabinet (Delibere 747/13/CONS e 155/14/CONS).

A valle della Raccomandazione UE del 2013 sulla non discriminazione¹ che individua nell'Equivalence of Input (Eol) il modello di equivalence più appropriato per garantire la piena parità di trattamento interna esterna sui servizi NGA e della Raccomandazione UE sui nuovi mercati rilevanti del 2014² l'Autorità, con delibera n. 42/15/CONS, ha proceduto ad aggiornare la consultazione pubblica concernente l'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa effettuando una valutazione approfondita della proporzionalità dell'obbligo di Eol applicata al contesto italiano, al fine di definire il modello di equivalence più idoneo per il periodo regolamentare di riferimento. Tenuto conto delle risultanze della consultazione, l'Autorità ha elaborato uno schema di delibera che è stato sottoposto all'esame della Commissione Europea ed è ora in attesa di pubblicazione finale.

L'Autorità ha rilevato che l'applicazione del principio di Eol non risulta proporzionata né per i servizi su rete in rame né per i servizi su rete NGA. AGCOM ha richiesto a Telecom Italia un rafforzamento del proprio modello di Equivalence of Output (EoO) con riferimento soprattutto alle seguenti aree:

- key performance indicators e obiettivi di qualità;
- governance dell'EoO;
- SLA³ e penali;
- basi di dati a disposizione degli operatori alternativi;
- disaggregazione dei servizi accessori.

In data 5 novembre 2015, il CdA del Gruppo ha approvato un nuovo modello di equivalence, finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di attivazione e manutenzione dei servizi di accesso wholesale della rete fissa di Telecom Italia forniti alle proprie direzioni commerciali e agli OLO, che rispecchia i recenti orientamenti regolamentari. Il nuovo modello di equivalence pone sullo stesso piano le divisioni commerciali di Telecom Italia e degli OLO, per un rafforzamento della parità di trattamento interna-esterna e una maggiore trasparenza nella gestione delle richieste di attivazione delle linee.

Al fine di attuare quanto sopra è stata introdotta una modifica nella struttura organizzativa della Società che ha portato Open Access e NWS ad essere gerarchicamente dipendenti dallo stesso responsabile della Direzione Wholesale, come descritto nel paragrafo *Servizi agli OLO*.

Relazioni con le Autorità per la regolamentazione e la concorrenza in Brasile

TIM Brasil mantiene relazioni partecipative e collaborative con ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica), le autorità che si occupano, rispettivamente, di regolamentazione nel settore delle telecomunicazioni e di concorrenza e mercato.

Con ANATEL TIM Brasil coopera per lo sviluppo del dibattito su un quadro regolatorio delle telecomunicazioni che faciliti la crescita del settore e dell'intera economia. Il dialogo è volto principalmente all'identificazione dei temi più rilevanti e alla riduzione delle barriere tipiche del settore, in particolar modo per lo sviluppo di importanti testi regolatori su temi come la gestione dello spettro delle frequenze, la qualità del servizio, l'interconnessione e la condivisione della rete, la copertura delle aree rurali.

TIM Brasil ha una relazione trasparente e collaborativa con CADE, verso il quale ha l'obbligo di notificare fusioni, acquisizioni e accordi e di fornire per tempo l'informativa richiesta. Inoltre, l'Azienda promuove dibattiti e studi e coopera con le Istituzioni accademiche per sostenere la ricerca sulle politiche in merito al mercato e alla competizione.

¹ Raccomandazione della Commissione dell'11 settembre 2013 (2013/466/UE) relativa all'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi per promuovere la concorrenza e migliorare il contesto per gli investimenti in banda larga.

² Raccomandazione della Commissione del 9 ottobre 2014 (2014/710/UE) relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica.

³ Service Level Agreements.



Enti e Istituzioni

[G4-DMA Public Policy] Telecom Italia intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni nazionali e sovranazionali con l'obiettivo di facilitare il dialogo sui temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione del Gruppo.

I nostri interlocutori in questo ambito sono:

- le Istituzioni nazionali centrali: Parlamento, Governo, Ministeri, PA;
- le Istituzioni locali e loro associazioni;
- AGCOM, AGCM, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Authority per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico;
- le Istituzioni europee e internazionali: la CE, il Consiglio e il Parlamento Europeo, il BEREC¹, l'OCSE², l'ONU³, il Global Compact, l'UNEP⁴, l'UNFCCC⁵, l'ITU⁶ e altre agenzie dell'ONU.

Istituzioni nazionali e centrali

L'attività di relazione avviene principalmente con i parlamentari componenti le Commissioni di Camera e Senato coinvolti su temi di possibile impatto aziendale come, per esempio, quelli di natura economico-finanziaria, privacy, telecomunicazioni, internet e TV. Anche la partecipazione alle audizioni parlamentari rappresenta un modo per approfondire tematiche specifiche e creare opportunità di confronto su temi oggetto di dibattito parlamentare.

Nei confronti delle Istituzioni, l'attività di presidio legislativo si concretizza spesso nella predisposizione e presentazione di proposte emendative ai singoli provvedimenti.

Telecom Italia fornisce inoltre il proprio supporto informativo ai Ministeri (prevalentemente al Ministero dello Sviluppo Economico) per l'attività relativa al sindacato ispettivo (interrogazioni parlamentari) nei confronti del Gruppo.

L'attività legislativa nazionale, oggetto di specifica attenzione e presidio da parte di Telecom Italia, nel corso del 2015, ha riguardato principalmente i disegni di legge all'esame delle Camere e i decreti legge varati dal Governo Renzi di possibile impatto sul comparto delle comunicazioni elettroniche.

E' stato quindi oggetto di costante monitoraggio l'iter dei seguenti provvedimenti legislativi:

- Legge n. 115 del 29 luglio 2015 "Legge Europea 2014", che reca una disposizione in materia di diritti amministrativi nel settore delle comunicazioni: la disposizione, finalizzata alla chiusura della procedura d'infrazione n. 2013/4020 della Commissione Europea, individua le attività svolte dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e da AGCOM da finanziare con contributo a carico degli operatori (confermando l'attuale meccanismo di contribuzione), ed introduce l'obbligo per MISE ed AGCOM di pubblicare un rendiconto annuale dei costi sostenuti per le attività di rispettiva competenza;
- Decreti del Ministero dell'Ambiente (attuativi del DL 179/2012 cd."Decreto crescita bis") che recano:
 - ◆ linee guida concernenti le modalità di fornitura dei dati di potenza degli impianti radiomobili da parte degli operatori e la determinazione dei fattori di riduzione della potenza degli impianti stessi;
 - ◆ linee guida concernenti la determinazione dei valori di assorbimento dei campi elettromagnetici da parte delle strutture degli edifici. Tali linee guida rivestono particolare importanza per gli operatori, in quanto tese a facilitare un effettivo deployment delle reti LTE/4G;
- Disegno di legge di riforma del titolo V della Costituzione, attualmente all'esame del Parlamento, che abolisce la c.d. "potestà legislativa concorrente" tra Stato e Regioni e riporta l'ordinamento della comunicazione nell'ambito della potestà legislativa esclusiva dello Stato. Questa modifica del dettato costituzionale è finalizzata a superare il contenzioso concernente la competenza legislativa a disciplinare tale materia tra Stato e Regioni, con particolare

¹ Body of European Regulators for Electronic Communication.

² Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico.

³ Organizzazione per le Nazioni Unite.

⁴ United Nations Environment Programme.

⁵ United Nations Framework Convention on Climate Change.

⁶ International Telecommunication Union.



riferimento all'installazione delle infrastrutture di comunicazioni elettroniche fisse e mobili.

- Legge n. 183 del 10 dicembre 2014 in materia di politiche del lavoro “Jobs Act”, che ha previsto, tra l'altro, anche la delega governativa a riformare la disciplina dei contratti di solidarietà. Il Gruppo è concentrato, in particolare, sull'iter di approvazione dei relativi decreti legislativi attuativi, ed in particolare su quello recante “Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro” (D.Lgs. n. 148 del 14 settembre 2015) che modifica l'istituto dei contratti di solidarietà qualificandoli come causale della cassa integrazione straordinaria ed assoggettandoli alla relativa disciplina. Il D.Lgs., inoltre, ripropone sostanzialmente la previgente disciplina dei contratti di solidarietà cd. “espansiva”.
- Legge di Stabilità 2016 (Legge 208/2015) che reca diverse disposizioni di carattere generale di natura fiscale e previdenziale d'interesse, quali ad esempio: la proroga (introdotta dalla legge di Stabilità 2015), della decontribuzione a favore dei datori di lavoro, per le nuove assunzioni a tempo indeterminato effettuate nel 2016; la proroga della detassazione (ridotta del 10%) per il 2016 del salario di produttività dei lavoratori, per redditi fino a 50.000 euro; la previsione di una riduzione dell'IRES di tre punti percentuali per il 2016 e di un altro mezzo punto nel 2017; disposizioni volte a rafforzare l'acquisizione centralizzata di beni e servizi da parte della PA per talune categorie merceologiche di uso ricorrente e volte a razionalizzare i processi di approvvigionamento di beni e servizi relativi all'ICT da parte della PA. In materia previdenziale, la legge reca numerose disposizioni quali: la previsione di misure in materia di salvaguardia dei lavoratori dall'incremento dei requisiti di accesso al sistema pensionistico attuale; l'estensione al 2016 di un regime sperimentale per le donne che intendono lasciare il lavoro (con applicazione del sistema contributivo, con 35 anni di contributi e 57/58 anni di età); introduzione di norme finalizzate ad accompagnare i lavoratori del settore privato più anziani (tramite forme di part time) al pensionamento in maniera attiva.
- Disegno di legge annuale per la concorrenza, attualmente all'esame del Parlamento, che reca disposizioni di specifico interesse aziendale in materia di: eliminazione di vincoli per il cambio di fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche e di media audiovisivi; durata massima dei contratti comprensivi di offerte promozionali pari a 24 mesi; acquisizione della prova del previo consenso del cliente, da parte dei gestori dei servizi di telefonia, ai fini dell'addebito del costo dei servizi in abbonamento offerto da terzi; semplificazione delle procedure di identificazione del cliente ai fini della migrazione tra operatori di telefonia mobile.
- DDL in materia di class action, attualmente all'esame del Parlamento che, con l'obiettivo di potenziare tale mezzo di tutela, introdurrebbe una nuova disciplina dell'azione collettiva risarcitoria mediante un ampliamento dell'ambito oggettivo e soggettivo di applicazione e la previsione di incentivi economici per il promotore dell'azione.
- Legge n. 124 del 7 agosto 2015 recante “Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione della PA” che reca una delega al Governo ad emanare (entro 8 mesi dalla data di entrata in vigore della legge) uno o più decreti legislativi per la ristrutturazione e la razionalizzazione delle spese relative alle prestazioni inerenti alle intercettazioni e quelle funzionali all'utilizzo delle prestazioni medesime. Uno dei principi, cui il Governo dovrà attenersi nell'esercizio della delega, prevede che la revisione delle voci di listino per prestazioni obbligatorie debba tener conto dell'evoluzione dei costi e dei servizi in modo da conseguire un risparmio di spesa di almeno il 50% rispetto alle tariffe stabilite con listino attualmente vigente. La legge di riforma PA introduce inoltre, tra i principi direttivi della delega al Governo, quello secondo cui i pagamenti digitali ed elettronici effettuati con qualunque modalità, compreso l'utilizzo del credito telefonico per i micropagamenti, rappresentino il mezzo principale per i pagamenti dovuti alla PA e gli esercenti servizi di pubblica utilità.

E' stato inoltre oggetto di specifico monitoraggio il piano del Governo (approvato il 3 marzo 2015 dal Consiglio dei Ministri) concernente la Strategia italiana per la banda ultralarga e la crescita digitale 2014-2020. Le due strategie mirano a colmare il divario digitale del Paese sul fronte infrastrutturale e nei servizi, al fine di conseguire gli obiettivi previsti dall'Agenda Digitale Europea. Nello specifico, il nuovo piano Nazionale per la banda ultralarga propone di rimediare al gap infrastrutturale creando le condizioni più favorevoli allo sviluppo integrato delle infrastrutture di TLC fisse e mobili, attraverso una serie di azioni, tra cui un mix di investimenti pubblico-privati, in cui l'intervento pubblico si realizzerà utilizzando vari strumenti e sarà



calibrato diversamente a seconda della zona e dell'appetibilità commerciale per gli operatori privati.

Sono infine oggetto di monitoraggio alcune indagini conoscitive parlamentari, tra cui quella sui servizi media audiovisivi e radiofonici, che si è svolta presso la Commissione Trasporti, Poste e TLC della Camera. Lo scopo di tale indagine è stato quello di verificare se la vigente normativa sia adeguata a regolamentare il processo di convergenza tecnologica tra servizi tradizionali di emittenza televisiva ed internet, con la possibilità di fruire dei contenuti audiovisivi tramite molteplici piattaforme; in tale ambito, Telecom Italia è stata chiamata in audizione il 10 marzo 2015.

Istituzioni nazionali locali

[G4-DMA Indirect Economic Impacts] A livello locale Telecom Italia dialoga costantemente con le Istituzioni su tematiche di carattere generale relative al settore delle comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento allo sviluppo delle reti e ad altre tematiche di interesse per il business aziendale. L'obiettivo è quello di risolvere i problemi rilevati, indirizzare la produzione normativa locale al rispetto del quadro di riferimento nazionale, promuovere l'immagine del Gruppo e rappresentarne la posizione al riguardo. Il dialogo si svolge sia direttamente con gli enti locali sia con le loro associazioni rappresentative: ANCI e UPI.

Il monitoraggio e l'interazione costante con i centri decisionali delle Istituzioni locali avvengono per mezzo di audizioni, anche attraverso la presentazione di documenti di posizionamento relativi alla produzione normativa locale, partecipazioni ai workshop, lavori delle commissioni regionali e tavoli di lavoro specialistici. Inoltre Telecom Italia organizza frequentemente iniziative di comunicazione su tematiche specifiche di interesse locale.

Fondamentale è il coordinamento con le funzioni aziendali operanti a livello territoriale per acquisire informazioni riguardo alle istanze e alle aspettative provenienti dalle Istituzioni locali e predisporre le soluzioni idonee.

Tra i temi principali, oggetto di dialogo con gli enti locali nel corso del 2015, si evidenzia:

- lo sviluppo delle nuove reti ultra broadband (NGAN - Next Generation Access Network) e del nuovo standard LTE (Long Term Evolution), la copertura territoriale e l'aumento della digital inclusion;
- la stipula di protocolli con gli enti locali per favorire nei lavori di scavo l'utilizzo di tecniche non invasive (minitrince), anche per accelerare lo sviluppo della copertura delle reti di accesso di nuove generazione;
- proposte di leggi regionali e regolamenti comunali in materia di installazione di impianti di telefonia mobile e campi elettromagnetici (ad esempio Legge Umbria, Regolamento Comune di Roma, Regolamento Urbanistico Comune di Firenze, Regolamento Urbanistico Venezia, ecc), al fine di rappresentare le esigenze aziendali (anche attraverso la presentazione di osservazioni, emendamenti e la partecipazione ad audizioni) consentendo un'equa coesistenza dei diversi interessi coinvolti, nell'ottica di semplificare la normativa e omogeneizzarla alle disposizioni nazionali di riferimento;
- proposte di regolamento scavi, al fine di uniformare l'iter autorizzatorio e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme di riferimento nazionali, anche in ottica di ulteriore semplificazione a livello locale;
- la rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con l'AGCOM;
- la promozione di iniziative di digital inclusion di Telecom Italia per favorire l'apprendimento delle nuove tecnologie e il loro corretto uso, anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i comuni, partnership e rilascio di patrocini;
- la diffusione dell'innovazione e della cultura digitale, anche promuovendo la realizzazione di accordi/partnership con le pubbliche amministrazioni;
- la promozione del sistema dei servizi digitali di Telecom Italia per la realizzazione di smart cities e in particolare il sostegno alle città di Genova, Torino, Milano, Napoli e Firenze. Al riguardo si segnala la partecipazione alle attività in qualità di soci fondatori: all'associazione Genova Smart City e alla Fondazione Torino Wireless (distretto tecnologico ICT che vede il coinvolgimento di Istituzioni nazionali e locali, università e centri di ricerca, imprese e istituti finanziari), la collaborazione con il Comune di Torino e la Fondazione Torino Smart City per la presentazione di progetti collaborativi attivabili nell'ambito delle iniziative Smart City;
- la realizzazione di una sperimentazione di didattica digitale presso alcune scuole della Regione Lombardia, la quale segue la stipula di un protocollo con l'USR Lombardia;



- lo svolgimento di attività di ricerca condotta in collaborazione con l'Università Bocconi, finalizzata allo studio delle agende urbane in otto comuni italiani: Bergamo, Cuneo, Ferrara, Belluno, Pescara, Ancona, Taranto, Siracusa;
- la redazione di policy report regionali finalizzati a fare il punto sullo stato dell'arte e sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali, infrastrutture di rete, agenda digitale e smart cities. Nella terza edizione, 2015, sono stati introdotti consistenti ampliamenti con l'implementazione di ulteriori informazioni nonché di un nuovo capitolo sulla strategia regionale che sintetizza i programmi di sviluppo regionale di natura strategica ed economica alla luce della nuova programmazione 2014-2020 dei fondi comunitari disponibili. L'edizione 2015 è tuttora in corso di lavorazione e si prevede di terminare l'analisi di tutte le Regioni italiane nei primi mesi dell'anno 2016.

Istituzioni comunitarie e internazionali

Le relazioni con le Istituzioni comunitarie e sovranazionali sono sia di tipo istituzionale (per esempio partecipazione a piattaforme di discussione, consultazioni pubbliche, workshop, riunioni delle Commissioni parlamentari) sia di tipo collaborativo (incontri con la Commissione UE, con i Rappresentanti Permanenti degli Stati Membri presso la UE, con il Parlamento Europeo, con Agenzie o gruppi di lavoro e studi specialistici sotto l'egida delle Istituzioni UE quali, ad esempio, il Centre for the European Policy Studies, ecc.). Il posizionamento verso il BEREC e la Commissione avvengono attraverso azioni individuali e/o con la partecipazione degli altri operatori.

Tra le tematiche affrontate a livello europeo, oggetto dei principali atti normativi/regolamentari d'interesse del Gruppo, si citano, a titolo non esaustivo, la review del quadro regolamentare che comporta la revisione degli obblighi di accesso alle reti, la riforma del servizio universale, e la revisione dell'assetto istituzionale dei poteri della Commissione e del BEREC nell'implementazione del nuovo quadro; la revisione comporta un complesso processo di adozione che coinvolge Parlamento e Consiglio per l'adozione di nuove regole verso il 2020. Telecom Italia partecipa attivamente alle numerose consultazioni pubbliche lanciate dalla CE e dal BEREC sulla base della strategia del Mercato Unico Digitale (e della strategia sul Mercato Unico), in particolare le consultazioni sulla revisione del quadro telecomunicazioni, le piattaforme online e ruolo degli intermediari, il ruolo degli Over The Top (OTT) e sulla regolamentazione dei servizi Internet of Things (IoT). Di particolare rilievo sono inoltre il nuovo regolamento sulla protezione dei dati, la partecipazione al tavolo di stakeholder per la redazione delle nuove regole sugli acquisti online, le procedure di notifica delle decisioni delle Autorità di regolamentazione nazionali presso la Commissione ex art. 7, l'implementazione della nuova raccomandazione sui mercati rilevanti, i documenti oggetto di consultazione pubblica del BEREC, i documenti interpretativi del quadro regolamentare e della sua implementazione discussi e adottati nell'ambito del programma annuale di lavoro del BEREC, la revisione della Direttiva sui servizi di pagamento, la partecipazione ai gruppi di esperti sul Cloud Computing (C-SIG) in merito alla stesura di Service Level Agreement standard -SLA-, di un Codice di Condotta sulla protezione dei dati in ambito cloud e alla stesura delle clausole contrattuali standard per i servizi cloud, il processo di adozione della nuova Direttiva sulla cybersicurezza e la piattaforma NIS¹, il nuovo regolamento sull'identità elettronica e i servizi fiduciari e relativi atti implementativi.

Telecom Italia è inoltre particolarmente attiva sui tavoli europei e internazionali relativi alla distribuzione dei contenuti digitali e la protezione dei diritti, in particolare su temi quali la revisione del copyright nello scenario digitale (oggetto di future iniziative europee) e il suo enforcement, la revisione della Direttiva europea su radiodiffusione via satellite e ritrasmissione via cavo, le discussioni e le proposte relative alla responsabilità degli operatori/ISP, in particolare quelle relative alle azioni degli hosting providers per il contrasto delle attività illecite online, la riforma della direttiva europea sui servizi media audiovisivi. Con riferimento alla tutela dei minori, Telecom Italia partecipa a un'iniziativa particolarmente rilevante a livello UE volta ad accrescere la sicurezza dei minori quando navigano in internet: ICT Coalition for Children Online, tavolo delle industrie ICT europee, che prevede momenti di confronto semestrali con le Istituzioni europee e gli stakeholders di riferimento (es. ONG). L'attività della piattaforma "Better Internet for Kids" (tavolo lanciato dalla Commissaria Kroes nel 2011) a cui il Gruppo partecipa, verrà rilanciata nei prossimi mesi su spinta dell'attuale DG della DGConnect. Inoltre Telecom Italia segue con attenzione gli sviluppi dei diversi accordi commerciali che l'Europa sta negoziando con altre realtà geografiche (es. TTIP, TiSA, etc.).

Per quanto riguarda i rapporti con l'ONU, particolare rilievo assumono le attività svolte nell'ambito del Global Compact (GC) che si sostanziano nella partecipazione al gruppo di lavoro sui Diritti Umani organizzato dal GC network Germania e

¹ Network and Information Security



alle attività varie del network italiano. Telecom Italia e Tim Brasil, le due società del Gruppo che hanno aderito al Global Compact, compilano annualmente la “Communication on Progress”, il documento che riporta i progressi registrati dalle aziende nella promozione e applicazione concreta dei dieci principi del Global Compact. La CoP redatta da Telecom Italia nell'estate 2015 e relativa all'intero 2014 le riconosce lo status di “Active” e il livello di “Advanced” (conformità ai ventuno criteri richiesti). Per ulteriori informazioni a riguardo si rimanda al paragrafo Diritti Umani e al sito telecomitalia.com.

Telecom Italia partecipa attivamente in qualità di sector member all'ITU (agenzia dell'ONU per le telecomunicazioni internazionali), nei tre settori in cui è suddiviso (ITU Radiocommunication Sector, ITU Telecommunication Standardization Sector, ITU Telecommunication Development Sector). E' parte dell'ITU Child Online Protection (COP), piattaforma dell'ITU in materia di protezione dei minori. L'Azienda partecipa, inoltre, regolarmente agli eventi dell'ITU.

Telecom Italia segue attivamente i lavori dell'OCSE, attraverso il BIAC (associazione che raggruppa una serie di aziende dei paesi membri) e la rappresentanza permanente dell'Italia presso l'OCSE, e quelli dei Comitati competenti su materie di rilevanza per l'Azienda tra cui, il CDEP (Comitato per l'Economia Digitale) e i rispettivi gruppi di lavoro, come il Working Party (WP) per le Politiche delle Infrastrutture e dei Servizi della Comunicazione, il WP per la Sicurezza e la Privacy, il Comitato per la competitività, il Comitato sulla politica dei consumatori, nonché il Comitato in materia di governance e anti-corrruzione. Le questioni trattate durante il 2015 hanno riguardato le discussioni e i lavori preparatori alla riunione Ministeriale OCSE prevista a maggio 2016 a Cancun, (Messico), la revisione delle raccomandazioni OCSE in materia di commercio elettronico, la revisione delle raccomandazioni OCSE su International Mobile Roaming, la raccomandazione sulla sicurezza digitale ed il risk management, la convergenza digitale, nonché il tema degli accordi bilaterali di investimento e, in particolare, la questione delle clausole protezione degli investimenti e risoluzione delle controversie investitore-Stato (ISDS).

Telecom Italia si interfaccia con le Istituzioni, in particolare quelle sovranazionali, sia in via individuale che nella sua qualità di membro di alcune associazioni di rilievo attive sulla scena europea e internazionale, quali ad esempio ETNO, GSMA, Business Europe, TABC.

I rapporti con le Istituzioni in Brasile

TIM Brasil ha instaurato relazioni eccellenti con tutte le Istituzioni governative e parlamentari e con le autorità regolatorie. Il dialogo, frequente e costruttivo, si basa su proposte oggettive e posizioni il cui scopo spesso va oltre gli interessi aziendali e coinvolge l'intero settore.

A livello federale, le relazioni con il Governo avvengono principalmente con il Ministero delle Comunicazioni e anche con i dipartimenti rilevanti della Presidenza del Consiglio e dei ministeri che si occupano di sviluppo economico, giustizia, formazione, ricerca ed enti locali. TIM ha inoltre sviluppato un fitto dialogo con i membri dei Comitati parlamentari che hanno pertinenza, anche se non esclusiva, su tematiche di natura economico/finanziaria, privacy, telecomunicazioni e tutela del consumatore.

A livello locale, TIM Brasil è in costante contatto con le Istituzioni e le Autorità locali su tematiche relative alle telecomunicazioni e, in particolare, sullo sviluppo delle infrastrutture e la copertura della rete, così come su tematiche di interesse specifico delle comunità locali.

Nella pratica quotidiana, le attività di engagement con le Istituzioni si concretizzano nella formulazione di proposte, stimolo al dibattito, partecipazione attiva in audizioni pubbliche e in incontri su temi specifici con gli stakeholder coinvolti.

Le principali associazioni di categoria di cui fa parte TIM Brasil sono:

- ABR Telecom (associazione brasiliana delle risorse di telecomunicazioni), per la gestione centralizzata e condivisa delle soluzioni di telecomunicazioni di tematiche TLC;
- TelComp (associazione brasiliana per la competitività delle telecomunicazioni), che rappresenta gli interessi di 60 operatori per la competitività del settore;
- SINDITELEBRASIL (sindacato nazionale degli operatori di telecomunicazioni), che lavora al fine di coordinare, difendere e rappresentare in sede legale le aziende associate, che include tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile;
- GSMA che rappresenta gli interessi degli operatori mobili nel mondo. GSMA America Latina è un partner fondamentale nel discutere i temi che interessano il settore, che spaziano dalle gestione e allocazione delle frequenze, alla protezione dei consumatori, fino alle attività che possono avere un impatto positivo sulla reputazione del settore (l'Azienda



partecipa all'iniziativa We Care);

- ASIET (associazione latino americana dei centri di ricerca e delle aziende di telecomunicazione) che, focalizzandosi su studi e ricerche, ha l'obiettivo di trovare un punto di convergenza tra le varie sfide del mondo delle telecomunicazioni in America Latina attraverso il dialogo tra il pubblico e il privato.

Inoltre, le attività di TIM Brasil, a livello regionale e locale, sono supportate dalle attività dell'Istituto TIM che ha come obiettivo il progresso sociale del Brasile tramite attività e progetti che massimizzano il potenziale del network mobile. Dal 2013, l'Istituto TIM ha realizzato progetti in oltre 350 realtà locali in 24 stati.