





# Gli stakeholder esterni

# L'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti si fonda sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste.

## Clienti

### ► Strategia

Le società del Gruppo Telecom Italia fondano l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste. L'obiettivo perseguito è di garantire una risposta immediata e competente alle esigenze della clientela, uniformando i propri comportamenti a correttezza negoziale, trasparenza nei rapporti e negli impegni contrattuali, cortesia e collaborazione, nella logica della centralità del cliente e nel pieno rispetto dei principi di disciplina disposti da procedure aziendali. In tale contesto è valorizzata, altresì, l'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori anche attraverso la stipula di accordi specifici in materia.

### ► Centralità del cliente

Di seguito si riportano alcune delle principali iniziative poste in essere dal Gruppo allo scopo di migliorare la soddisfazione dei clienti.

- Il progetto "Evolution" ha l'obiettivo di fornire al cliente chiarezza e tempi certi per l'attivazione della linea telefonica e dei servizi dati. L'operatore telefonico concorda con il cliente la data e l'ora dell'intervento del tecnico; eventuali spostamenti dell'appuntamento sono stabiliti in piena sintonia con il cliente. Il progetto, lanciato nel 2006, ha visto il consolidamento degli obiettivi sui servizi di fonia (clienti residenziali e *business*) e banda larga (clienti residenziali). Gli sviluppi prevedono maggiore flessibilità nella gestione dell'appuntamento e l'estensione delle procedure anche ad alcuni servizi di banda larga ("Alice Business") dei clienti *business*, a completamento del progetto.
- Il portale "187.it" è un importante strumento a disposizione dei clienti residenziali di Telecom Italia. Oltre alle informazioni sui servizi offerti, i clienti possono trovare altre funzionalità, tra cui:
  - Visualizzazione fatture  
Il cliente può consultare *on line* i conti telefonici degli ultimi sei bimestri, ricevere chiarimenti su tutte le voci presenti nei conti, inviare segnalazioni al Servizio Clienti e ottenere una risposta entro 24 ore, avere la documentazione integrale delle telefonate, analizzare i dati di traffico, consultare lo stato dei pagamenti, ricevere una e-mail che avvisa sulla disponibilità in linea dell'ultimo conto emesso, rinunciare alla ricezione della versione cartacea del conto. I clienti la cui bolletta è domiciliata in banca e che, dal 15 luglio 2008 al 13 gennaio 2009, hanno optato per la rinuncia al conto cartaceo, hanno ricevuto un'ora di chiamate locali gratis ogni tre bimestri e partecipano all'estrazione di premi.

- La tua linea  
Il servizio offre la possibilità di consultare e di modificare *on line* le informazioni anagrafiche, le informazioni esposte nell'elenco telefonico, il consenso per la *privacy*, l'indirizzo di recapito del conto, le disabilitazioni telefoniche, le modalità di ricezione del conto, i servizi e i pacchetti di sconto attivi sulla linea.
- Le tue pratiche  
Il servizio offre la possibilità di seguire lo stato di avanzamento delle pratiche aperte.
- I pagamenti *on line*  
Il cliente può pagare il suo conto *on line*, senza alcun costo aggiuntivo.
- È stato realizzato un *call center* in 9 lingue che eroga un servizio di informazioni sull'elenco abbonati, farmacie, ristoranti, alberghi, viabilità, voli e treni, meteo, cinema e anche su temi socialmente utili come permessi di soggiorno, visti, ricerca alloggio e lavoro.
- Per la clientela *microbusiness* e *business*, il sito "191.it" è stato arricchito di un Assistente Digitale (HDA - *Human Digital Assistant*) che supporta e guida il cliente nella navigazione e nel risolvere *on line* eventuali problemi.
- Per i servizi accessibili dai numeri telefonici 187 e 191 è stata introdotta la facoltà di creare un codice personale IVR (*Interactive Voice Response*) con il quale è possibile usufruire di tutti i servizi anche se la chiamata è effettuata da un numero telefonico fisso diverso da quello dell'abbonato o da un'utenza mobile. Il codice permette al cliente di essere tutelato in termini di *privacy*. Inoltre è stata offerta la possibilità di attivare il nuovo servizio "TI Avviso" che invia un messaggio qualora si superi una determinata soglia di consumo.
- Per la clientela *corporate* è stato introdotto un Numero Verde integrato fisso-mobile, 800.191.101, che sostituisce i vecchi canali di accesso telefonici. Tramite il nuovo numero le aziende grandi e medio-grandi possono entrare in contatto con gli operatori a loro dedicati. Una nuova piattaforma multicanale permette di affiancare all'assistenza telefonica i messaggi e-mail.
- Per il *Customer Care* della telefonia mobile sono state potenziate le funzionalità dei servizi automatizzati ("*not human*") quali l'auto-diagnosi dei problemi e le e-mail, con particolare attenzione alla multicanalità del contatto, cioè alla possibilità di attivare tali servizi dal cellulare e dal computer. Sono stati effettuati interventi mirati al miglioramento delle tecnologie per il controllo dell'efficienza dei *call center* e sono state avviate nuove iniziative per la formazione, lo sviluppo e l'incentivazione del personale a diretto contatto con i clienti. Infine, sono stati portati a termine numerosi progetti dedicati all'evoluzione delle piattaforme di supporto ai processi di assistenza alla clientela.
- Assistenza Tecnica per i servizi Alice
  - Portale Assistenza *Consumer*  
Il portale di assistenza tecnica "aiuto.alice.it" è sempre aggiornato con le informazioni necessarie per consentire ai clienti di risolvere in autonomia eventuali problematiche emergenti dalla gestione di nuove offerte o nuovi prodotti. Il portale è integrato con il *software* di autodiagnosi "Alice ti Aiuta", che guida il cliente nella risoluzione del problema oppure permette di trasferire le informazioni recepite in fase di diagnosi all'operatore di assistenza tecnica. Un assistente virtuale guida il cliente nella navigazione. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata resa disponibile la possibilità di verificare lo stato di avanzamento delle proprie segnalazioni di guasto.
  - Portale Assistenza *Business*  
Ad ottobre è stato rilasciato il nuovo portale di assistenza rivolto alla clientela *business* "aiutobusiness.alice.it". Il sito contiene informazioni e guide per risolvere in autonomia le problematiche relative all'offerta di servizi su banda larga. Sul portale è presente un assistente virtuale.

## ► Customer Satisfaction

Telecom Italia ascolta il cliente attraverso un sistema che prende in considerazione sia la sua valutazione complessiva nel tempo, frutto di tutti i contatti con Telecom Italia, sia la valutazione specifica sulle ultime occasioni di contatto (per esempio l'attivazione di una linea ADSL, una richiesta di informazioni o una segnalazione di disservizio). I contributi raccolti

vengono utilizzati per migliorare i processi organizzativi, al fine di fornire un servizio sempre più rispondente alle esigenze manifestate.

Le rilevazioni della *Customer Satisfaction* effettuate dall'azienda sono di due tipi:

- la rilevazione "a freddo" si basa sulla percezione complessiva maturata dal cliente, quindi non è collegata temporalmente a un evento specifico e consente di analizzare le relazioni causa-effetto che determinano la soddisfazione del cliente. Si tratta di un sistema di rilevazione, in linea con quello utilizzato per la costruzione dell'ACSI (American Customer Satisfaction Index), che consente di disporre di un indicatore comparabile a livello intersettoriale e internazionale, stabile e dotato di capacità predittive. Tale indicatore fornisce importanti indicazioni sulle leve da utilizzare per migliorare la *Customer Satisfaction*. La rilevazione "a freddo" è estesa a tutti i segmenti di clientela, *consumer e business*;
- la rilevazione "a caldo" viene effettuata in un momento immediatamente successivo a un evento specifico (un contatto con il *Call Center*) oggetto di indagine. Gli intervistati sono chiamati ad esprimere, in base al ricordo ancora "caldo" della chiamata, una valutazione complessiva del servizio ricevuto (*overall satisfaction*) e una valutazione su singoli aspetti dell'esperienza (ad esempio, tempi di attesa per parlare con l'operatore, cortesia e competenza).

I dati contenuti nelle seguenti due tabelle si riferiscono al valore medio ponderato progressivo 2008 rilevato nei monitoraggi "a freddo".

	Segmento clientela	Soddisfazione funzionamento linee (*)	Soddisfazione trasparenza fatturazione (*)
Telefonia Fissa	Consumer	7,98	7,14
	Business	7,59	6,56

	Segmento clientela	Soddisfazione copertura rete (*)	Soddisfazione trasparenza fatturazione (*)
Telefonia Mobile	Consumer	8,34	7,60
	Business	8,10	6,97

(\*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

I dati contenuti nella seguente tabella si riferiscono al valore medio ponderato progressivo 2008 rilevato nei monitoraggi "a caldo".

#### La soddisfazione della clientela per il Customer Care

	Segmento clientele	Soddisfazione Complessiva Media (*)	Cortesia dell'operatore Media (*)	Competenza dell'operatore Media (*)
Telefonia Fissa	Consumer <sup>(1)</sup>	6,63	8,34	7,67
	Business <sup>(2)</sup>	6,09	8,13	7,23
Telefonia Mobile	Consumer <sup>(3)</sup>	7,50	8,74	8,16
	Business <sup>(4)</sup>	6,49	8,31	7,32

(\*) Soddisfazione media su scala 1-10, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

(1) Assistenza fornita dal Servizio 187 commerciale per informazioni, richieste commerciali e amministrative, attivazioni/cessazioni, acquisti, subentri, reclami e solleciti.

(2) Assistenza fornita dal Servizio 191 commerciale per informazioni, richieste commerciali e amministrative, attivazioni/cessazioni, acquisti, subentri, reclami e solleciti.

(3) Assistenza fornita dal Servizio 119 per informazioni, richieste commerciali e amministrative, variazioni e reclami.

(4) Assistenza fornita dal Numero Verde Business per informazioni, richieste commerciali e amministrative, variazioni e reclami.

Oltre alle indagini sui servizi di telefonia fissa e mobile, particolare attenzione viene rivolta alla soddisfazione dei clienti ADSL. Nel 2008 sono state condotte indagini sui clienti che utilizzano

la banda larga, per rilevare le conoscenze e le opinioni dei consumatori, le potenzialità di evoluzione della domanda, le opportunità per innovare e ampliare l'offerta ADSL.

### **La customer satisfaction nel sistema di incentivazione manageriale**

Il sistema di incentivazione manageriale a breve termine di Telecom Italia prevede, tra gli obiettivi destinati alla totalità delle risorse incentivate, un obiettivo legato alla soddisfazione del cliente. L'obiettivo è misurato attraverso gli indici di *customer satisfaction* fisso e mobile, media ponderata degli indicatori elementari specifici di ciascun segmento di clientela, monitorati attraverso le rilevazioni a freddo sopra descritte ("*ACSI compliant*").

### **Il coinvolgimento degli operatori dei call center**

Per valorizzare e aiutare le persone che lavorano al *Customer Care*, sono stati realizzati due progetti basati sul concetto di "*social network*", che rappresentano un valido aiuto sia per la rapida diffusione e condivisione di conoscenze tra gli addetti ai lavori, sia per far arrivare all'interno dell'azienda la voce del cliente:

- **CAMPUS** è un *social network* formativo per gli operatori che rispondono alle chiamate del 119 (per i clienti residenziali) e del Numero Verde (per la clientela *business*). Il progetto si caratterizza per la forte personalizzazione che il sistema consente ad ogni partecipante: ciascun operatore gestisce un proprio profilo, con contenuti aziendali e personali, che è associato e raggiungibile a partire da ogni altro contenuto prodotto nella stessa piattaforma (nei forum, nei blog, ecc.). Il risultato è una fotografia aggiornata in tempo reale delle competenze possedute dalle persone, utilizzabile sia dai responsabili, sia dagli altri colleghi, senza passaggi intermedi. Alle informazioni inserite dagli operatori, si affianca un sistema di "esperti" che garantisce risposte pronte sui vari temi che possono sorgere nella gestione delle richieste dei clienti.
- **TUO** (acronimo per Trova, Usa e Organizza) è una piattaforma informatica di supporto agli operatori dei *call center* che affronta il problema della continua ricerca e individuazione delle informazioni necessarie per assistere al meglio il cliente. Per lo sviluppo della piattaforma sono stati consultati gli stessi operatori telefonici del *customer care*, dalla cui esperienza sono scaturiti suggerimenti preziosi su come affrontare in modo più diretto, semplice ed efficace le problematiche connesse all'attività di gestione delle chiamate dei clienti. TUO è uno strumento dinamico e offre la possibilità, a chi lo utilizza, di inserire i propri suggerimenti e quelli del cliente, con l'obiettivo di creare un *social network* di collaborazione tra colleghi attraverso una comunità virtuale che condivide conoscenze e soluzioni.

### **► Certificazioni**

Le realtà aziendali che hanno un impatto significativo sui prodotti e servizi offerti e, più in generale, sulla comunità, dispongono di certificazioni atte ad assicurare l'adozione di procedure e comportamenti in linea con le aspettative degli *stakeholder* rilevanti.

In particolare, l'attenzione al cliente e alla qualità dei prodotti e servizi offerti è manifestata dalla certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, l'interesse verso l'ambiente è alla base della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, la salute e la sicurezza sul lavoro è certificata in riferimento alla norma BS OHSAS 18001:2007 e la sicurezza delle informazioni è certificata con riferimento alla norma ISO 27001:2005.

Nel prospetto seguente sono indicate le certificazioni ottenute dalle diverse Funzioni/Società del Gruppo, relative a processi e attività aziendali particolarmente rilevanti.

Informazioni di maggior dettaglio sono disponibili sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) (Sostenibilità/Il nostro modello/Certificazioni).

Società	Norma	Funzioni
Telecom Italia S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Domestic Fixed Services <sup>(*)</sup> e Top Client & ICT Services <sup>(*)</sup> , Open Access, Domestic Mobile Services <sup>(*)</sup> - Sales Consumer <sup>(*)</sup> , Technology & Operations, Purchasing Società controllate: TI Sparkle, Elettra Tlc, Path.Net, Loquendo, Telsy
	ISO 14001	Funzioni: Technology & Operations, Purchasing - Acquisti Immobiliari e di Facility Management, Domestic Fixed Services - Customer Operations (Front End e Back Office di Customer Care: sedi di Roma e Napoli) Società controllate: TI Sparkle, Elettra Tlc
	ISO 27001	Funzioni ICT di Technology & Operations
	OHSAS 18001	Domestic Fixed Services - Customer Operations (Front End e Back Office di Customer Care: sedi di Roma e Napoli)
Olivetti S.p.A.	ISO 9001	Funzioni: Business & Market Development, Product & Technology Development, Industrial Operations, Market Communication
	ISO 14001	Stabilimento Olivetti di Arnad (AO)
Brasile	ISO 9001	Società: Tim Brasil s.a., Tim Nordeste s.a.

(\*) A fine 2008 le Funzioni Domestic Fixed Services, Top Client & ICT Services e Domestic Mobile Services sono state riorganizzate nelle Funzioni Consumer Market, Business Market e Top Client Market & Network IT Services; nel corso del 2009 le attuali certificazioni in capo a tali strutture, saranno rese coerenti ai nuovi perimetri organizzativi.

Le seguenti certificazioni sono programmate per il 2009:

- Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 della Funzione Open Access
- Certificazione BS OHSAS 18001:2007 della Società Sparkle (siti nazionali).

### ► Digital Divide

La diffusione delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni crea sensibili opportunità di progresso per la popolazione. Telecom Italia è consapevole della necessità di dover gestire questa diffusione in maniera ottimale assumendo sempre più il ruolo di "market maker" e facendosi carico dell'onere di coordinare le azioni di tutti gli attori dell'ecosistema della banda larga, anche al fine di evitare di esporre la Comunità al rischio di divari per ragioni geografiche e socio-culturali.

#### Digital Divide territoriale

A partire dal 2006 Telecom Italia ha avviato, parallelamente al modello di sviluppo basato sugli incentivi pubblici, un importante Piano anti *Digital Divide*, finalizzato a coprire con basso costo il maggior numero possibile di centrali a bassa redditività e/o senza infrastruttura ottica. Il Piano prevede l'utilizzo ottimale di un mix di soluzioni tecnologiche innovative e di modalità di realizzazione degli investimenti necessari. A fine 2008 il 96% del totale delle linee fisse di Telecom Italia erano coperte da ADSL e circa il 54% era coperto da IPTV.

Per quanto riguarda l'accessibilità del *BroadBand* da radiomobile la percentuale di popolazione residente coperta da UMTS di Telecom Italia a fine 2008 era 80,7%. La stessa percentuale poteva accedere a un'altra importante tecnologia radiomobile, la HSDPA, che consente di raggiungere 3,6 Mbp/s.

Dal punto di vista degli investimenti a livello territoriale la cooperazione con le regioni avviene secondo due principali modalità di intervento: la prima è di tipo contributivo, basata su incentivi finanziari diretti (nel rispetto della normativa in materia di aiuti di Stato) e la seconda è di tipo collaborativo basato sul sostegno alla domanda potenziale. Di seguito si riportano esempi per entrambe le tipologie di intervento.

Il modello contributivo, già adottato negli anni scorsi in Toscana e in Sardegna e replicato in Sardegna nel 2008, prevede che venga dato un contributo all'operatore per l'estensione della copertura nelle aree di cosiddetto fallimento di mercato (modello scozzese). In questo caso l'impegno di Telecom Italia (operatore aggiudicatario) è quello di realizzare e mantenere, per un periodo di almeno 15 anni, un'infrastruttura in fibra ottica per gli insediamenti produttivi e residenziali ancora in *Digital Divide*.

Nel modello collaborativo rientrano alcuni dei principali accordi siglati da Telecom Italia nel corso del 2008 fra cui il Protocollo di intesa con la Liguria e la Lettera di intenti con l'Umbria. Entrambi hanno l'obiettivo di incentivare lo sviluppo della banda larga attraverso il sostegno pubblico allo sviluppo della domanda di servizi di rete.

Dal punto di vista gestionale, con l'ausilio di un gruppo di lavoro dedicato al *Digital Divide*, nel corso del 2008 è proseguito lo sviluppo e l'implementazione dello strumento informatico



aziendale di supporto operativo e decisionale denominato “*Digital Divide Project*” (DDP). Il DDP contiene la mappatura completa del territorio italiano in merito alla copertura ADSL, ADSL 2+, 20M/IPTV. Il DDP viene utilizzato non solo per la gestione quotidiana delle richieste e dei reclami inerenti la banda larga ma anche per orientare, per quanto possibile, gli interventi della Rete verso le località più esposte al *Digital Divide*.

Il 2008 si è chiuso con il “*Digital Divide Day*”. L’evento, organizzato all’interno di Telecom Italia, ha visto la partecipazione dell’Amministratore Delegato e del Presidente. Il *workshop* è stato l’occasione per un confronto interno sul fenomeno e ha reso ancora più evidente il ruolo primario assunto dall’azienda nel superamento delle barriere digitali.

#### **Digital Divide socio-culturale**

Il *Digital Divide*, inteso in maniera generica come divario nell’accesso alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie delle telecomunicazioni e dell’informatica, non è solo un problema specifico di copertura ADSL ma va declinato nelle sue molteplici accezioni, con riferimento alle diverse categorie economiche e sociali.

In tal senso, le principali aree d’intervento del Gruppo Telecom Italia per la riduzione del *Digital Divide* socio-culturale sono:

- diffusione della cultura e dei servizi dell’ICT;
- supporto agli anziani e alle persone diversamente abili;
- interventi nei Paesi in via di sviluppo dove il Gruppo opera.

Maggiori informazioni sulle singole linee di intervento sono contenute nel capitolo Comunità.

#### **► Ricerca e innovazione nella e-security**

Le attività di ricerca e sviluppo nel settore della sicurezza delle informazioni si sono concentrate principalmente su:

- ideazione e sviluppo di strumenti innovativi per il monitoraggio e la protezione delle nuove infrastrutture di rete e servizio, con particolare attenzione alla *Next Generation Network* (NGN) e ai *Next Generation Data Center* (NGDC);
- sperimentazione e sviluppo di tecnologie per la gestione automatica delle logiche di protezione al variare degli scenari di rischio e degli obiettivi di sicurezza;
- servizi per la protezione integrata delle postazioni di lavoro e dei terminali mobili;
- soluzioni innovative di autenticazione per l’accesso sicuro ai sistemi e ai servizi. In questo ambito di particolare interesse sono i risultati ottenuti per portare sui terminali di nuova generazione le tecnologie per l’autenticazione forte. Si tratta di un tipo di riconoscimento che prevede l’utilizzo di almeno due fattori, sulla scia di quanto fatto in passato per il riconoscimento biometrico (es. il riconoscimento del volto), che consente di realizzare servizi innovativi legati al *tele-ticketing* o al mobile *payment* più sicuri e più facili da usare, soprattutto per le persone meno abituate ad utilizzare i tradizionali meccanismi di sicurezza;
- nuovi algoritmi per la protezione delle informazioni sensibili.

Ulteriori informazioni sulle attività volte a migliorare la sicurezza delle informazioni dal punto di vista della tutela della *privacy* sono contenute nel capitolo Azionisti.

#### **► Sperimentazione di servizi innovativi**

Di seguito si riportano le principali sperimentazioni sui servizi innovativi, progettate dai laboratori del Gruppo Telecom Italia in collaborazione con istituti di ricerca e università italiane e straniere.

#### **Servizi di assistenza**

La piattaforma di *e-Health* di Telecom Italia permette l’erogazione di servizi in ambito sanitario a livello nazionale, regionale e locale. I principali servizi di telemedicina contenuti nella piattaforma sono:

- Tele-assistenza: servizio di assistenza da remoto a persone anziane o in difficoltà, tramite il controllo di parametri quali frequenza cardiaca, temperatura corporea, movimento. Il servizio include la possibilità di chiedere aiuto manualmente, tramite un *Panic Button*, o automaticamente, attraverso sensori opportunamente posizionati in casa. La comunicazione con il centro servizi avviene tramite l’utilizzo della tecnologia “ZigBee”, inserita nei videotelefonati o nei terminali mobili.

- Telemonitoraggio: monitoraggio diabetico, cardiaco, spirometrico, ecc. attivo sia da casa sia in mobilità all'esterno.
- Servizio di *Geofencing*: supporto che consente ai pazienti con disabilità mentali di muoversi all'aperto grazie alla definizione di aree sicure e all'utilizzo di funzionalità di localizzazione degli apparati e della rete mobile.
- Teleconsulto: sistema integrato di video comunicazione che consente, oltre alla comunicazione audiovisiva, anche la trasmissione a distanza di dati o di bio-immagini (radiografie, scintigrafie, tac, ecografie).
- Realizzazione di fascicoli sanitari elettronici e cartelle cliniche digitali per ASL e per strutture ospedaliere.

Per ulteriori informazioni in merito ai servizi di assistenza si rinvia a Comunità/Principali attività 2008/*Business Basics*.

### E-Learning

Soluzione per l'offerta di servizi didattici evoluti basati sulla collaborazione, sulla comunicazione e sul coinvolgimento attivo degli utenti finali. Telecom Italia si pone come *provider* di soluzioni complete, sviluppate su una piattaforma di servizio flessibile e scalabile, che integrano:

- applicativi informatici di *e-learning*, *collaboration*, video conferenza, *e-knowledge management*, *e-gaming* che sfruttano l'integrazione con ambienti di *Virtual Reality* come *Second Life*;
- contenuti formativi specialistici e consulenziali forniti dai principali *content provider* e da società di consulenza.

### E-Tourism

Piattaforma per la gestione e l'offerta di servizi turistici da parte di operatori del settore ed enti comunali. La piattaforma offre mappe interattive, portali multicanale, *smart ticketing* e una guida turistica virtuale, fruibile da cellulare, con informazioni su punti d'interesse artistico o pratico (consolati, uffici turistici, stazioni di polizia, mezzi di trasporto).

### Teleworking

Soluzioni di tele-lavoro, tra le cui principali caratteristiche ricordiamo l'accesso *Virtual Private Network*, le funzionalità di *Security*, la video-comunicazione e le applicazioni Web 2.0. Gli sviluppi futuri prevedono l'utilizzo di ambienti virtuali e telepresenza.

### E-Government

Una piattaforma per il processo di digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione come ad esempio servizi di gestione anagrafica del cittadino, gestione tributaria, gestione catastale, gestione *wireless* dell'operatività della polizia municipale.

### Infomobilità

Telecom Italia e Magneti Marelli hanno creato un Consorzio per i nuovi servizi di infomobilità al fine di realizzare e commercializzare una piattaforma tecnologica aperta che garantisca la connessione costante con i servizi di informazione e intrattenimento e favorisca scelte di guida più consapevoli (*ecodriving*) che minimizzino la congestione da traffico. Il sistema consentirà un'integrazione fra l'ambiente *automotive* e quello ICT, grazie a un sistema telematico in vettura che fa dialogare il veicolo con gli applicativi *software* dei vari *service provider*. Tale applicazione potrà essere utilizzata dalle autorità pubbliche per fornire informazioni sulle condizioni stradali e dalle imprese che gestiscono flotte aziendali per localizzare i veicoli e metterli in comunicazione tra loro. Tra le soluzioni e i servizi abilitati ricordiamo:

- Gestione viabilità, informazioni sul traffico, servizi di pagamento, servizi di navigazione. Un esempio è la gestione del traffico autostradale, in *partnership* con la società Autostrade S.p.A.
- Gestione informatizzata delle zone di posteggio a pagamento: la posizione dell'utente del servizio è rilevata mediante il suo terminale mobile in modo da indicare le aree di posteggio più favorevoli e le modalità per raggiungerle, identificando l'eventuale permesso di parcheggio e applicando la tariffa corretta.
- Gestione dinamica dell'accesso di autoveicoli in aree urbane regolamentate attraverso sistemi di telefonia mobile personali o dispositivi collocati sui veicoli.

## ► Protezione dei minori

Per la tutela dei minori dai contenuti per adulti e, più in generale, dai contenuti che possono ledere lo sviluppo psico-fisico (ad esempio, contenuti violenti, razzisti o offensivi dei sentimenti religiosi) le società del Gruppo hanno intrapreso le azioni di seguito descritte.

- Sono state emanate linee guida per la classificazione e la verifica dei contenuti erogati dal Gruppo. Tali linee riguardano non solo i contenuti offerti direttamente ma anche i contenuti di proprietà di terze parti che offrono servizi propri, acquistando spazi all'interno dei portali di Telecom Italia.
- Sono stati definiti i sistemi di filtraggio e le procedure per l'offerta del Gruppo di contenuti *adult* su Internet. Queste misure sono volte a impedire ai minori l'accesso ai contenuti *adult* disponibili sui portali del Gruppo.
- Telecom Italia al fine di consentire ai Clienti, e in particolare ai minori, di esplorare il web in modo sicuro, mette loro a disposizione il servizio *Alice Total Security* che, grazie all'antivirus, al *firewall* centralizzato e al *Parental Control*, permette di proteggere la navigazione in Internet da eventuali attacchi o minacce informatiche. E' disponibile, inoltre, un *software* specifico per i minori, "Alice Magic Desktop", che oltre a permettere ai bambini di imparare ad usare il computer in modo semplice e divertente, consente ai genitori il controllo e la scelta dei siti ai quali i minori possono accedere e la gestione della rubrica di posta in modo che sia possibile scambiare e-mail solo con persone conosciute.
- Per quanto riguarda i servizi voce a sovrapprezzo Telecom Italia sottopone a un PIN l'accesso ai servizi aventi contenuti osceni che comunque non rientrano tra i servizi offerti dal Gruppo.
- Le televisioni del Gruppo non trasmettono contenuti che richiedono sistemi di filtraggio. Le modalità di trasmissione sono rispettose della normativa vigente e conformi alle linee guida di cui sopra.

Nel 2008 sono state intensificate le attività di presidio e di comunicazione per il contrasto alla pedo-pornografia. È stata realizzata sul portale istituzionale di Telecom Italia un'area tematica dedicata alla tutela dei minori volta a informare e sensibilizzare l'utente finale sui valori e gli obiettivi perseguiti per la protezione dei minori. In tale area è disponibile un modulo per le segnalazioni, che possono essere sporte anche in modalità anonima, di eventuali presunti illeciti di natura pedo-pornografica riscontrati durante la navigazione in Internet.

Inoltre è stato redatto uno specifico documento interno con l'obiettivo di rendere tempestiva l'individuazione dei casi di presunta pedo-pornografia e attivare immediatamente il processo di segnalazione alle Autorità competenti.

Il punto di contatto tra gli utenti dei servizi erogati e l'azienda per quanto riguarda la segnalazione di abusi o l'uso improprio dei servizi è assicurato dai centri operativi di *Abuse Desk*. Gli *Abuse Desk*, differenziati per tipologia di servizio (residenziale e *business*), oltre a gestire le segnalazioni effettuate dagli utenti su problematiche in tema di *abuse* legate ai servizi offerti dal Gruppo, comunicano alle Autorità competenti, attraverso un Referente di Polizia Postale, eventi rilevanti, come la presenza di materiale pedo-pornografico sulle reti del Gruppo.

Per i servizi interattivi, come *Chat*, *Forum* e *Blog*, offerti dai fornitori di servizi del Gruppo, è stato predisposto un sistema di prevenzione basato sulla presenza di moderatori, con il compito di individuare e segnalare la presenza di materiale illecito e di bloccarne la diffusione.

## ► Rapporti con le associazioni dei consumatori

Il Gruppo Telecom Italia pone la massima attenzione alla tutela degli interessi dei consumatori e ai rapporti con le associazioni che li rappresentano, in un contesto di collaborazione e informazione reciproca.

L'attività di collaborazione con le associazioni dei consumatori è stata avviata nel 1983.

Nel corso degli anni sono stati stipulati diversi accordi e il Gruppo Telecom Italia collabora attivamente con le principali associazioni nazionali che tutelano gli interessi dei consumatori. Tale collaborazione prevede incontri finalizzati sia a garantire la tutela dei diritti dei clienti in relazione ai nuovi prodotti e servizi forniti dal Gruppo, sia a presentare i principali progetti di sviluppo organizzativo che possono avere impatto sulla clientela (es. la riorganizzazione di alcuni

processi di *customer care* o le modalità informative nei confronti dei clienti sulla possibilità di abilitare/disabilitare le numerazioni non geografiche attraverso un apposito PIN).

Il vertice aziendale incontra regolarmente le associazioni dei consumatori per garantire uno scambio reciproco di informazioni e condividere le principali misure da adottare per la risoluzione dei problemi che possono incontrare i clienti.

Telecom Italia trasmette con regolarità le seguenti informative alle associazioni:

- Conto Telecom Italia che comprende i messaggi inviati mensilmente, riportati nella sezione “Telecom News” del Conto Telecom Italia, riguardanti le variazioni di prezzo, il lancio di nuovi servizi e offerte, le informazioni istituzionali e in generale le notizie utili alla clientela;
- In linea con Te che riepiloga le informative istituzionali concernenti generalmente le manovre tariffarie e le iniziative intraprese in ottemperanza a specifici riferimenti normativi pubblicate da Telecom Italia sui quotidiani a maggiore diffusione nazionale.

Si segnala inoltre il recente aggiornamento della Carta dei Servizi e delle Condizioni Generali di Abbonamento in base al quale, dal 18/11/2008, è stato assunto l'impegno di comunicare ai clienti la data di appuntamento previsto per l'intervento tecnico a domicilio. All'impegno presente nella Carta dei Servizi si affianca la previsione contenuta nelle Condizioni Generali di Abbonamento relativa alle modalità di riconoscimento degli indennizzi in caso di mancato rispetto degli impegni contrattuali, che includono il rispetto della data di appuntamento.

In qualità di socio fondatore il Gruppo partecipa al *Consumers' Forum*, che raggruppa le associazioni dei consumatori, imprese, istituti di ricerca, e si occupa di temi legati al consumerismo.

### **Conciliazione**

Frutto della collaborazione con le associazioni sono le procedure di conciliazione di tipo paritario che, a partire dal 1991, hanno consentito la soluzione di circa 60.000 controversie con i clienti.

Tali procedure adottano il modello paritetico che prevede una diretta responsabilità delle due controparti: il cliente, che affida un pieno mandato a trattare la sua controversia al rappresentante dell'associazione da lui scelta, e l'azienda, che interviene attraverso un suo rappresentante, anch'esso con pari mandato. La discussione della domanda di conciliazione avviene presso le segreterie di conciliazione, ospitate nelle sedi Telecom Italia dislocate sul territorio nazionale. La procedura è completamente gratuita per il cliente. A partire dalla presentazione della domanda e per i successivi 45 giorni, Telecom Italia si astiene da qualunque attività nei confronti del cliente e si impegna a produrre entro tale termine una proposta di risoluzione della controversia, che si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione che il cliente può scegliere di sottoscrivere. In caso di sottoscrizione di entrambe le parti il verbale acquista titolo immediatamente esecutivo. Il cliente che non sottoscrive il verbale è libero di adire le ordinarie vie legali, qualora lo ritenga opportuno. La procedura di conciliazione è accessibile per i clienti Telecom solo dopo aver concluso in maniera insoddisfacente la normale procedura di reclamo.

Nel corso dell'anno 2008 il Protocollo d'intesa è stato sottoscritto anche dal Codacons e dall'Associazione “Sportello del Consumatore” di San Marino.

In questo modo i firmatari del Protocollo sono saliti a 19, a testimonianza dell'efficacia dello strumento conciliativo per i clienti/consumatori del Gruppo.

Nel corso del 2008 un forte interesse per la procedura di conciliazione di Telecom Italia è stato manifestato dalla Commissione Europea e da alcune importanti aziende italiane fornitrici di servizi.

# I processi d'acquisto tengono conto delle migliori condizioni di mercato e del rispetto di requisiti di qualità, sicurezza e tutela dell'ambiente.

## Fornitori

### ► Strategia

Le Società del Gruppo assicurano che i processi d'acquisto siano finalizzati all'approvvigionamento di prodotti e servizi alle migliori condizioni di mercato, assicurando al contempo i requisiti di qualità, sicurezza e rispetto ambientale. Il processo di acquisto si basa sul confronto competitivo di offerte tecnico/economiche di fornitori selezionati in base a procedure aziendali valide a livello di Gruppo e improntate all'eticità negoziale. Il Gruppo intende garantire la qualità dei processi d'acquisto e il loro miglioramento continuo, anche in ottica di *green procurement*, conseguendo le relative certificazioni di qualità.

### ► Generalità

Il processo di selezione, valutazione e controllo dei fornitori del Gruppo Telecom Italia si concretizza, per le categorie merceologiche a maggior rischio, in una fase pre-contrattuale di qualificazione in cui si valutano le caratteristiche economico/finanziarie e tecnico/organizzative dei potenziali fornitori, al fine dell'iscrizione all'Albo Fornitori.

Ad ogni fornitore del Gruppo è richiesto di dichiarare l'impegno, per sé e per gli eventuali subappaltatori autorizzati, collaboratori e dipendenti, ad osservare i principi etico-comportamentali contenuti nel Codice Etico e di Condotta del Gruppo.

Successivamente, le aziende presenti nell'Albo Fornitori che, a seguito di competizione e trattative, abbiano ricevuto ordini di acquisto, sono di norma sottoposte a controlli nel corso della fornitura, che vanno dal monitoraggio di *vendor rating* (valutazione sistematica della fornitura) al controllo di Qualità Entrante (vincolante ai fini dell'accettazione e utilizzo del bene acquistato).

Per maggiori dettagli su tali attività si rimanda alla sezione Acquisti del Portale Fornitori (<http://suppliers.telecomitalia.it/>).

### ► Controlli

Nel corso dell'anno sono stati effettuati in ambito tecnico circa 17.000 controlli sull'esecuzione di lavori che hanno riguardato principalmente le fasi di installazione di nuovi impianti, la fase di erogazione di prestazioni e lavori e la manutenzione della rete.

Di seguito si sintetizzano i principali controlli effettuati sui fornitori in ambito Funzione Purchasing nel corso del 2008.

- Qualificazione Fornitori: completati 1.070 iter di qualificazione relativi a 557 fornitori, dei quali 119 con esito negativo e 126 con esito di riserva a tempo determinato.
- Qualificazione Subappaltatori: effettuate 354 verifiche di qualificazione, delle quali 32 con esito negativo.

- Monitoraggi di *vendor rating*: emessi 80 report semestrali, relativi a 344 fornitori e 43 categorie d'acquisto.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per controlli di Qualità Entrante relativi a prodotti e servizi: 503 lotti di prodotto controllati, di cui 52 bloccati per non conformità.
- Audit tecnico-organizzativi presso le sedi dei fornitori per iter di qualificazione: effettuate 203 verifiche relative a 142 fornitori, delle quali 23 con esito negativo e 17 con esito di riserva a tempo determinato.
- Audit tecnico/organizzativi presso le sedi dei subappaltatori a maggior rischio (attività impiantistiche/operative) per iter di qualificazione e autorizzazione all'utilizzo da parte delle imprese fornitrici: effettuate 147 verifiche relative a 121 fornitori, delle quali 5 con esito negativo e 10 con esito di riserva a tempo determinato.

### ► **Principali iniziative di Sostenibilità**

Nel corso del 2008 sono state attuate le seguenti iniziative:

- è proseguita l'applicazione delle "Linee Guida per la Valutazione del Ciclo di Vita dei prodotti" (emesse a fine 2006) a 22 prodotti. Tali linee guida consentono di valutare, attraverso un indice di eco-compatibilità, in che misura i beni acquisiti, gestiti e commercializzati dal Gruppo soddisfino i requisiti relativi alle normative ambientali di riferimento e siano progettati, realizzati, utilizzati e dismessi in modo da facilitare la gestione dell'intero ciclo di vita, dal punto di vista ambientale ed economico. Le famiglie di prodotti alle quali le linee guida si applicano, definite in base a volume d'acquisto, impatto sulla reputazione aziendale, pericolosità e rischio economico e legale, sono:
  - prodotti destinati alla commercializzazione (terminali telefonici, centralini, fax, modem);
  - prodotti per ufficio (computer e periferiche, fotocopiatrici, carta, materiali di consumo come toner, batterie, ecc.);
  - apparati e materiali di rete (pali, antenne per telefonia mobile, cabinet, accumulatori, centrali).
- conferma degli impegni presi per il 2008, per 56 fornitori, la suddetta valutazione del ciclo di vita dei prodotti è stata integrata con altre verifiche mirate a valutare, più in generale, le iniziative adottate su Etica e Sostenibilità, quali il rispetto dei principi di conduzione etica d'impresa e le procedure per assicurare la salute, la sicurezza e i diritti dei lavoratori. Tali verifiche hanno anche l'obiettivo di promuovere l'impegno a perseguire, anche con il coinvolgimento dei propri fornitori (subfornitori del Gruppo), la Sostenibilità nell'ambito dell'intera filiera di fornitura.
- Sono proseguite le attività di verifica sui fornitori delle società controllate estere. In particolare, i principali fornitori della controllata Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania) hanno aderito ai principi del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia.
- La Funzione Purchasing del Gruppo ha completato, nel mese di novembre 2008, l'iter di certificazione attestante la conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000 del "Sistema di Gestione per la Qualità", già ottenuta per alcune Funzioni nel 2007 ed ora estesa all'intera Funzione. Tale iniziativa ha comportato la mappatura dei processi della Funzione con la definizione di oltre 193 indicatori di *performance* che consentono il monitoraggio e il miglioramento del governo dei servizi forniti a clienti interni e ai fornitori. E' stata inoltre conseguita la certificazione ISO 14001 per le attività di Facility Management.
- E' stato effettuato il secondo sondaggio di soddisfazione (il primo era stato effettuato nel 2007) sulla Funzione Purchasing e più in generale su Telecom Italia da parte dei principali fornitori del Gruppo. Il Questionario *on line*, composto di 28 domande, è rimasto attivo per due settimane e l'analisi ha coinvolto 688 fornitori con accesso al Portale Fornitori. L'esito complessivo medio dei circa 290 questionari compilati (percentuale d'adesione di circa il 42% contro il 34% del 2007) è stato pari a 69/100 (71/100 nel 2007).
- Il Gruppo Telecom Italia dal 2006 partecipa ai lavori di un gruppo di studio e di indirizzo strategico per la Sostenibilità e Integrità nei Rapporti con i Fornitori (SIRF) che coinvolge

alcune tra le più importanti aziende italiane operanti nei comparti servizi e manifatturiero. A seguito della formalizzazione delle regole di condotta e dei criteri di attuazione del processo di approvigionamento, attraverso specifiche linee guida che si ispirano agli *standard* internazionali in materia di responsabilità di impresa, è stato effettuato un *assessment* anche nel 2008 (con riferimento all'anno 2007). Il *rating* di conformità alle linee guida SIRF del Gruppo Telecom Italia, gestito da una primaria società indipendente di valutazione e basato su una scala pentenaria, è risultato "ottimo" anche per l'anno 2007, con un miglioramento complessivo della valutazione (il punteggio totalizzato è stato di 87,40% contro l'83,42% del 2006).

- E' stata attivata la prima *e-community* dei principali fornitori, relativamente al comparto dei lavori di rete, con lo scopo di migliorare la comunicazione con e tra i fornitori, principalmente sulle tematiche riguardanti la Sostenibilità sociale e ambientale. L'iniziativa ha coinvolto il comparto delle imprese di rete che da sempre è oggetto di particolare attenzione, proprio per l'importanza delle tematiche di sicurezza sul lavoro che l'attività presenta.

Al fine di garantire un più efficace scambio di informazioni la *e-community* si è anche dotata di un sito Internet, denominato "TelecHome" e raggiungibile attraverso il Portale Fornitori con l'utilizzo di opportune credenziali di accesso. In questo modo si garantisce, anche grazie alla possibilità di utilizzare supporti multimediali, il miglioramento dell'interscambio all'interno della *e-community*, al fine di:

- integrare le migliori pratiche operative adottate su temi specifici;
- pubblicizzare i risultati ottenuti in termini di conseguimento di realizzazioni e certificazioni ambientali e sociali;
- effettuare campagne di voto elettronico sulle varie iniziative, finalizzate a una loro valorizzazione.

Nel corso dell'anno sono stati discussi temi riguardanti la corretta esecuzione di alcune attività ad alto rischio infortuni. Ciò ha consentito di definire documenti che recepiscono le migliori modalità operative da utilizzare, condivisi dai partecipanti e divenuti quindi patrimonio della *e-community*.

E' stata inoltre aperta la discussione sulla gestione dei rifiuti di lavorazione, tema che impatta direttamente sulla Sostenibilità ambientale delle imprese e di conseguenza di Telecom Italia.

E' stata anche avviata una seconda *e-community* per il comparto degli ICT *partner*, anche questa focalizzata sui temi della Sostenibilità sociale e ambientale e dotata di un proprio sito di discussione. Il primo tema che si è scelto di trattare riguarda le modalità per ridurre gli impatti energetico-ambientali delle soluzioni ICT.

- E' stato definito un indicatore di *vendor rating* globale che considera aspetti trasversali alle varie forniture con attenzione più in generale alla sfera degli *stakeholder*. L'indicatore è composto da quattro componenti:
  - il *vendor rating* di comparto (peso 40%);
  - l'indice di Sostenibilità sociale e ambientale (peso 20%);
  - la competitività (peso 30%);
  - la regolarità della fatturazione (peso 10%).

La valutazione a livello complessivo delle *performance* dei principali fornitori sarà effettuata annualmente e consentirà di ottenere un quadro di riferimento utile per le strategie d'acquisto o per interventi sugli stessi fornitori.

In particolare la valutazione dell'Indice di Sostenibilità è ottenuta considerando gli indici di infortunistica e di correttezza contributiva nonché il possesso di certificazioni ambientali e sociali, il livello di proattività nella *e-community* e l'adozione di iniziative di risparmio energetico e di miglioramento dell'impatto ambientale.

Una prima applicazione sperimentale, relativa ai fornitori del comparto dei lavori di rete, ha evidenziato alcune aree di miglioramento delle imprese, consentendo di accrescere la sensibilità dei fornitori sui temi in esame e di perseguire in particolare l'obiettivo "infortuni zero".

---

**Tabella riepilogativa Risultati 2008 vs Obiettivi 2008 e Obiettivi 2009**


---

Argomento	Obiettivi 2008	Status	Obiettivi 2009
<b>Certificazione ISO 9001 e ISO 14001</b>	Completamento certificazioni ISO 9001 della Funzione Purchasing del Gruppo TI e ISO 14001 delle attività di Facility Management della stessa Funzione.	Raggiunto	Mantenimento certificazioni ISO 9001 della Funzione Purchasing del Gruppo TI e ISO 14001 delle attività di Facility Management della stessa Funzione.
<b>Progetto e-community</b>	Sviluppo di un progetto di e-community attraverso la creazione nel Portale Fornitori di un ambiente multimediale per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicare policy, standard, specifiche, obiettivi e best practice, nel campo della Sostenibilità;</li> <li>- stimolare l'avvio di progetti di Sostenibilità;</li> <li>- organizzare campagne di voto elettronico per i fornitori su iniziative di Sostenibilità proprie e dei fornitori.</li> </ul>	Raggiunto	Sviluppo ed estensione della e-community a ulteriori comparti e fornitori.
<b>Valutazione fornitori</b>	Calcolo di un indice di Vendor Rating Globale che tenga conto della performance dei fornitori nel campo della Sostenibilità ambientale e sociale.	Raggiunto	Introduzione di criteri ambientali, con un peso non inferiore al 10%, nelle gare di alcuni fra i principali prodotti per la commercializzazione.
<b>Controlli sui fornitori di Telecom Italia</b>	Incremento del 10% delle verifiche previste sui fornitori sul tema Etica e Sostenibilità, integrando i controlli attualmente effettuati mediante audit, con un monitoraggio effettuato mediante autovalutazioni.	Raggiunto	
<b>Controlli sui fornitori delle Società Controllate</b>	Estensione delle attività di verifica ai principali fornitori della società controllata Hansenet Telekommunikation GmbH (Germania) e richiesta d'adesione ai principi del Codice Etico del Gruppo TI.	Raggiunto	



# Le Società del Gruppo si impegnano a promuovere una competizione leale.

## Concorrenti

### ► **Strategia**

Le Società del Gruppo si impegnano a promuovere una competizione leale, considerata funzionale all'interesse del Gruppo e a quello di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli *stakeholder* in genere.

### ► **Attività associativa**

#### **Attività di collaborazione con i concorrenti a livello nazionale**

##### Confindustria e associazioni di categoria

Telecom Italia è impegnata nell'attività di gestione dei rapporti associativi e nel coordinamento delle attività di rappresentanza nei confronti di Confindustria e delle associazioni che di essa fanno parte. Le iniziative a livello nazionale e locale, che in alcuni casi sono oggetto di concertazione con i concorrenti, consistono nello svolgimento di azioni e incontri relativi allo sviluppo del *business* e alla tutela degli interessi aziendali sui temi economici, normativi, sindacali e del lavoro. Il Gruppo aderisce a 100 associazioni territoriali e alle seguenti federazioni/associazioni di categoria: Confindustria Servizi Innovativi, Asstel, Assoelettrica.

##### Associazione per il supporto Comitato Minori in TV

Telecom Italia Media e MTV hanno sottoscritto nel 2003 il Codice di autoregolamentazione a tutela dei minori in TV. In tale ambito è stata costituita un'Associazione a cui hanno aderito, oltre a Telecom Italia Media, anche Rai, Mediaset, Federazione Radio e Televisioni (FRT) e Aeranti-Corallo per il supporto operativo del Comitato di applicazione degli impegni assunti nel Codice. Nell'ambito del Comitato, Telecom Italia Media ricopre la carica di Vicepresidente in rappresentanza delle emittenti televisive.

##### Fondazione Ugo Bordoni

Insieme agli altri operatori del settore il Gruppo partecipa alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) che svolge, tra l'altro, attività di ricerca, studio e consulenza nei settori delle tecnologie delle comunicazioni e dell'informazione. La FUB, a cui è riconosciuta per legge la supervisione tecnica delle attività di sperimentazione di trasmissioni digitali terrestri e di servizi interattivi, gestisce numerosi progetti in collaborazione con il Ministero delle Comunicazioni e con altri enti pubblici e privati. I contributi di Telecom Italia alla Fondazione Bordoni sono inclusi nel livello 3 del modello LBG descritto nel capitolo "Comunità" al quale si rimanda.

##### DGTVi

Telecom Italia Media è associata a DGTVi (Associazione nazionale per il digitale terrestre) insieme a Rai, Mediaset, D-Free, Aeranti-Corallo e FRT. Da marzo 2008 la presidenza è in capo a Mediaset. Nell'anno 2008 l'attività dell'Associazione si

è concentrata sia sulle fasi conclusive del passaggio dalla televisione analogica a quella digitale terrestre, avvenuto in Sardegna il 31 ottobre 2008, sia sui lavori avviati nell'ambito delle *task-force* istituite per le regioni che affronteranno tale passaggio al digitale nel 2009: Valle d'Aosta, Piemonte, province di Trento e Bolzano, Lazio e Campania. Si sottolinea che Telecom Italia Media partecipa attivamente a ciascuna *task-force*.

L'Associazione ha organizzato la quarta conferenza nazionale sul digitale terrestre che si terrà a Roma il 20 e 21 gennaio 2009.

#### Comitato Nazionale Italia Digitale – CNID

Telecom Italia Media e Telecom Italia partecipano ai lavori del CNID che riunisce tutti i rappresentanti della catena del valore del mercato digitale. Il Comitato è presieduto dal Sottosegretario alle Comunicazioni che è affiancato da due vicepresidenti (AGCOM e DGTVi) e svolge la propria attività attraverso quattro diversi gruppi operativi inerenti alle seguenti aree: Tecnica e Sviluppo Reti; Monitoraggio e Dati; Comunicazione e Assistenza Clienti, Problematiche Specifiche del Servizio Pubblico Radiotelevisivo.

#### FRT

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

#### Distretto dell'Audiovisivo e dell'ICT

Telecom Italia partecipa al Distretto, un Consorzio di circa 60 imprese che operano nei settori dell'informatica, delle TLC, del *networking* e dei media. Patrocinato dal Comune di Roma, dall'Unione degli Industriali e dalla Camera di Commercio di Roma, si è costituito in Italia per rappresentare le aziende che operano sui temi della multimedialità.

#### HD Forum

Telecom Italia e Telecom Italia Media hanno aderito in qualità di socio fondatore al Forum sull'alta definizione (HD Forum) che persegue l'obiettivo di promuovere e diffondere l'alta definizione in Italia.

L'adesione al Forum facilita l'aggiornamento costante sulle attività dei *competitor* (in particolare Sky, Mediaset e Fastweb) relative all'alta definizione e la promozione di iniziative di indirizzo normativo e di standardizzazione.

#### Auditel

Telecom Italia Media è socio di Auditel con una quota del 3,33% e ha un rappresentante nel Consiglio di Amministrazione e uno nel Comitato tecnico. Auditel è l'unico soggetto riconosciuto in Italia in materia di rilevazioni degli ascolti anche dagli operatori pubblicitari, che valorizzano le inserzioni pubblicitarie sui singoli canali televisivi sulla base dei dati registrati da Auditel.

#### ANFoV

Telecom aderisce ad ANFoV, Associazione per la convergenza nei servizi di comunicazione a cui partecipano operatori di rete, Internet *service provider*, autori, editori, produttori di apparati e terminali, fornitori di contenuti, di piattaforme *hardware* e *software*, di *system integration*, di accesso e di servizi, con il fine di dare vita a un tavolo di confronto dialettico per la ricerca di strategie idonee allo sviluppo di un mercato integrato.

#### **Attività di collaborazione con i concorrenti a livello internazionale**

Il Gruppo Telecom Italia, a livello internazionale, collabora con diverse organizzazioni e/o associazioni:

- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association): 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;
- GSMA (GSMA Europe): associazione che riunisce gli operatori mobili europei e ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo del mercato europeo della telefonia e dei servizi mobili, con una particolare attenzione agli aspetti regolatori;
- ITU (International Telecommunications Union): agenzia ONU con l'obiettivo di favorire

l'elaborazione condivisa tra Governi e settore privato di *standard* tecnici internazionali, di procedure operative per servizi *wireless* e di programmi per il miglioramento delle infrastrutture di TLC nei Paesi in via di sviluppo;

- EIF (European Internet Foundation): fondazione finalizzata a sostenere politiche pubbliche volte al rapido sviluppo di Internet, della banda larga e delle tecnologie dell'informazione; riunisce parlamentari europei, operatori di TLC e manifatturieri, *software provider*, Internet *service provider* e *content provider*;
- ERT (European Round Table of Industrialists): forum che riunisce 45 *leader* dell'industria europea al fine di promuovere la competitività e la crescita dell'economia europea;
- ESF (European Services Forum): associazione comprendente gli operatori europei del settore dei servizi al fine di promuovere gli interessi dell'industria, dei servizi europei e la liberalizzazione dei servizi a livello mondiale in ambito WTO;
- EABC (European American Business Council): associazione con la finalità di sostenere e facilitare il dialogo transatlantico su temi industriali rilevanti per UE e USA;
- BRUEGEL (Brussels European and Global Economic Laboratory): centro studi europeo dedicato all'analisi critica dell'economia internazionale, dei principali settori industriali e del ruolo dell'UE nel contesto globale;
- ETP (European Telecommunications Platform): riunisce operatori di TLC e manifatturieri e ha come fine la promozione e la discussione di tematiche comuni inerenti le telecomunicazioni;
- BIAC (Business and Industry Advisory Committee): rappresenta le associazioni industriali dei Paesi OCSE.

Il Gruppo Telecom Italia ha inoltre avviato una serie di progetti di collaborazione con Telefonica atti ad approfondire la conoscenza reciproca degli assetti normativi dei due rispettivi mercati domestici e ad individuare la possibilità di intraprendere approfondimenti su tematiche economiche e normative con riferimento al medesimo ambito geografico.

### ► Impegni relativi alla rete di accesso

A conclusione del dialogo instaurato Telecom Italia ha assunto degli impegni precisi nei confronti di AGCOM per migliorare l'efficacia della separazione amministrativa introdotta nel 2002 (Delibera 152/02/CONS) tra la Funzione Wholesale, preposta alla vendita dei servizi agli altri operatori e le Funzioni Retail.

Gli impegni tengono in considerazione le proposte di integrazione e modifica avanzate dall'AGCOM, le considerazioni delle associazioni dei consumatori e degli operatori concorrenti e anticipano in modo sostanziale alcuni principi indicati nella proposta di Raccomandazione sulla NGA (Next Generation Access) della Commissione Europea.

Gli impegni<sup>(2)</sup>, che si suddividono in 14 gruppi a cui vanno aggiunti 3 impegni metodologici (Variazione, Scadenza, Modulazione), hanno le seguenti finalità:

- integrare e rafforzare in modo significativo il quadro regolamentare vigente in materia di parità di trattamento, sia tecnica che economica, con riferimento ai processi di produzione dei servizi di accesso all'ingrosso da parte della Funzione Open Access, preposta alla gestione della rete di accesso;
- rendere trasparenti le condizioni economiche di cessione interna (c.d. *transfer charge*) corrispondenti ai servizi SPM (Significativo Potere di Mercato) forniti da Open Access alle funzioni commerciali di Telecom Italia, attraverso una evidenza contabile separata di Open Access, necessaria a verificare l'equivalenza tra i *transfer charge* e le corrispondenti condizioni economiche applicate agli operatori;
- assicurare la soddisfazione degli operatori e dei clienti finali, anche attraverso la riduzione del contenzioso, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi;
- rendere l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom più trasparente per gli operatori, attraverso la comunicazione dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo delle infrastrutture;
- garantire il mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di

<sup>(2)</sup> Per una lista completa degli impegni si rinvia al sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

nuova generazione, allo scopo di assicurare la realizzazione di una rete aperta sulla base dei principi che emergono dal quadro normativo europeo e, in particolare, dalla citata proposta di Raccomandazione della Commissione Europea.

L'assunzione degli impegni è coerente con l'evoluzione delle linee strategiche di Telecom Italia, mirate ad una sempre maggiore attenzione alle esigenze dei clienti *wholesale* e *retail* e ad un rapporto sempre più costruttivo con AGCOM. Gli impegni di Telecom Italia si collocano peraltro in uno scenario di notevole apertura del mercato dell'accesso che vede già 3,85 milioni di linee in *unbundling* (a fine 2008).

Gli impegni risulteranno idonei a favorire un effettivo sviluppo della concorrenza e determineranno il superamento di gran parte dei potenziali "rischi competitivi" derivanti dalle possibili condizioni privilegiate di accesso alla rete fissa, nonché l'aumento del grado di concorrenzialità in tutti i mercati *retail* e *wholesale* collegati alla rete di accesso.

# Il Gruppo intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali e nazionali.

## Istituzioni

### ► Strategia

Il Gruppo Telecom Italia intende mantenere un rapporto collaborativo e trasparente con le Istituzioni sovranazionali e nazionali, con l'obiettivo di facilitare il dialogo su temi di interesse comune e assicurare una corretta rappresentazione della posizione del Gruppo.

### ► Rapporti

L'attività normativa delle Istituzioni nazionali, centrali (Parlamento, Governo) e locali (Regioni, Enti locali e Autorità indipendenti di settore), è oggetto di costante presidio da parte del Gruppo. Viene monitorato l'iter di approvazione dei principali atti legislativi aventi per oggetto le materie di interesse. A tal fine Telecom Italia interagisce con le Istituzioni nazionali competenti (Commissioni parlamentari, Ministero dello Sviluppo Economico e altri Dicasteri, Autorità locali) e con la Commissione Europea e i Comitati di regolamentazione da questa presidiati, il Consiglio, il Parlamento europeo e l'ERG (European Regulators Group).

### ► Attività normativa nazionale

Si riportano di seguito i principali provvedimenti legislativi di interesse per il Gruppo, approvati o in corso d'approvazione, nel 2008.

- Legge n. 31 del 28 febbraio 2008 di conversione del decreto-legge n. 248/2007 recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative in materia finanziaria (c.d. "Decreto mille proroghe"). La legge introduce la possibilità di deroga, per televisioni che versano in particolari situazioni finanziarie, quali La7 e MTV, dall'obbligo, introdotto dalla legge finanziaria 2008, di contribuzione alle opere audiovisive europee.
- Decreto Legislativo 30 maggio 2008, n. 109 di attuazione della Direttiva 2006/24/CE riguardante la conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico, comprese le chiamate senza risposta (c.d. "Direttiva Frattini"). Il decreto modifica notevolmente la normativa attuale prevedendo, per i fornitori di TLC, nuovi termini di conservazione di tali dati per finalità di giustizia. La legge n. 186/2008 "Conversione in legge del decreto-legge n. 151/2008 recante misure in materia di prevenzione e accertamento reati", ha modificato il decreto legislativo in oggetto, posticipando al 31 marzo 2009 i termini a partire dai quali i fornitori di TLC dovranno provvedere a taluni adempimenti, tra cui quello relativo alla conservazione delle chiamate senza risposta.
- Legge n. 101 del 6 giugno 2008, conversione in legge del decreto-legge 8 aprile 2008, n. 59 (c.d. decreto "salvafrazioni") recante disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari. In particolare, l'art. 8 novies subordina l'attività di operatore di

rete al rilascio di un'autorizzazione generale ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dispone la conversione delle licenze di operatore di rete già rilasciate in autorizzazioni. Vengono inoltre modificati inasprendoli i procedimenti sanzionatori in materia di pubblicità. Ai sensi dell'art. 8 novies, è stato inoltre emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico il Decreto ministeriale 10 settembre 2008 con il quale è stato fissato il calendario per la transizione definitiva al digitale terrestre. Il provvedimento fissa le date secondo cui nell'arco temporale di quattro anni e mezzo, da qui al 2012, le 16 aree tecniche regionali in cui è stata suddivisa l'Italia, passeranno progressivamente a una trasmissione televisiva esclusivamente digitale.

- Legge n. 133 del 6 agosto 2008 "Conversione in legge del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria". Il provvedimento, parte integrante della manovra economica triennale governativa, contiene, tra le altre, disposizioni per lo snellimento delle procedure autorizzatorie per la realizzazione di infrastrutture di comunicazioni elettroniche (ricorso alla DIA) e misure per facilitare la posa della fibra ottica e l'utilizzo a titolo gratuito di infrastrutture civili già esistenti di proprietà di enti locali o di concessionari pubblici.
- L'art. 19 del Decreto mille proroghe, approvato dal Consiglio dei Ministri n. 31 del 18 dicembre 2008 e non ancora pubblicato in Gazzetta Ufficiale, proroga al 1° luglio 2009 il termine (contenuto nella Finanziaria 2008 e già emendato dalla manovra economica 2009) a decorrere dal quale sarà possibile intentare un'azione collettiva risarcitoria nei confronti delle imprese (c.d. "class action").
- I Disegni di legge "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" d'iniziativa governativa, "collegati" alla finanziaria 2009, in corso d'esame da parte del Parlamento, contengono:
  - norme finalizzate allo sviluppo della banda larga e dirette a facilitare l'adeguamento delle reti di comunicazione elettroniche pubbliche e private attraverso un programma che integri finanziamenti pubblici, comunitari e privati. In particolare viene previsto lo stanziamento (per il periodo 2007/2013) di 800 milioni di euro a valere sul Fondo per interventi infrastrutturali nelle Aree Sottoutilizzate (FAS). Di particolare rilievo anche la disposizione che favorisce la tecnica di scavo in minitrincea per la posa delle infrastrutture a banda larga;
  - l'ampliamento delle aree tecnologiche previste dal "Piano Industria 2015" relative ai Progetti d'innovazione industriale, estese anche al comparto dell'ICT. Di rilievo la norma in materia di obblighi informativi alla clientela da parte dei gestori dei servizi di TLC circa le offerte commerciali proposte sul mercato, al fine di migliorare la trasparenza verso la clientela.

### ► Attività normativa europea

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

- presidio delle attività del Parlamento Europeo e Consiglio dei Ministri dell'UE del nuovo quadro normativo comunitario sulle comunicazioni elettroniche (revisione delle Direttive quadro, Accesso, Autorizzazioni, Servizio Universale e *Privacy*);
- processo di adozione della Direttiva sui pagamenti elettronici nel mercato interno;
- proposta di revisione del regolamento sul *roaming* internazionale e processo di adozione del testo di revisione di tale regolamento;
- analisi dei testi della Raccomandazione sull'accesso regolato alle NGN e sulla terminazione fissa e mobile;
- analisi dell'attività e delle decisioni degli organi europei deputati all'implementazione del quadro normativo (Comitato di settore – Cocom e Gruppo dei Regolatori Europei – ERG);
- monitoraggio delle valutazioni della Commissione Europea sui provvedimenti dell'Autorità nazionale di settore relative ai mercati suscettibili d'imposizione di obblighi ex-ante individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE.

# Il Gruppo intende ottimizzare l'utilizzo delle risorse naturali, migliorare la performance ambientale, diffondere una cultura sensibile all'ambiente.

## Ambiente

### ► Strategia

La strategia ambientale delle Società del Gruppo è fondata sui seguenti principi:

- ottimizzare l'utilizzo delle fonti energetiche e delle risorse naturali;
- minimizzare gli impatti ambientali negativi e massimizzare quelli positivi;
- perseguire il miglioramento delle *performance* ambientali;
- adottare politiche di acquisto sensibili alle tematiche ambientali;
- diffondere la cultura di un corretto approccio alle tematiche ambientali.

### ► Performance ambientale

Le informazioni sulla *performance* ambientale sono state ricavate elaborando dati gestionali. Nel rispetto del principio di materialità, sono state prese in considerazione soltanto le attività controllate incluse nell'area di consolidamento che soddisfano entrambi i seguenti requisiti: ricavi superiori a 300.000 euro e numero dipendenti maggiore di 40, escludendo le attività cessate/attività non correnti destinate a essere cedute.

I dati di *performance* ambientale riportati nelle pagine che seguono riguardano:

- energia;
- emissioni atmosferiche;
- acqua;
- carta;
- rifiuti.

### ► Energia

Di seguito si riportano i consumi di energia di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo secondo le indicazioni di contabilizzazione stabilite dal Global Reporting Initiative – GRI G3 *Guidelines*.

I consumi diretti per riscaldamento e locomozione e quelli indiretti per acquisto e consumo di energia elettrica sono esposti di seguito.

## Riscaldamento

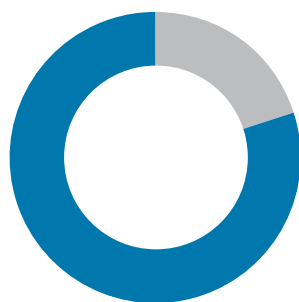
			Variazione %	
Telecom Italia S.p.A. 2008			2008 su 2007	2008 su 2006
Energia consumata da gasolio	MJ	142.647.530	-4,36%	-11,80%
Energia consumata da metano	MJ	684.483.906	-5,11%	-5,74%
Totale energia per riscaldamento	MJ	827.131.436	-4,98%	-6,84%

## Riscaldamento

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
Gruppo TI 2008		Domestic/BroadBand/ Brasile <sup>(*)</sup>	Media	Olivetti	
Totale energia per riscaldamento	MJ	950.005.158	91,45%	0,27%	8,28%

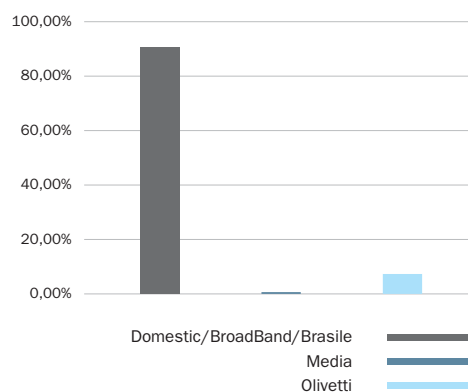
(\*) Nella presente tabella e nelle successive del capitolo Ambiente, nel perimetro Domestic/BroadBand/Brasile, sono comprese le attività domestiche di TLC fisse e mobili, nonché le relative attività di supporto, i servizi BroadBand in Germania e Olanda, le attività del Gruppo Tim Brasil. A seguito del Decreto del Governo boliviano del 1° maggio 2008 che ha previsto la nazionalizzazione delle azioni di Entel Bolivia detenute dal Gruppo Telecom Italia, Entel Bolivia è stata esclusa dalla rilevazione dei dati 2008.

Consumo di energia per riscaldamento in MJ  
Telecom Italia S.p.A.



— Energia consumata da gasolio  
— Energia consumata da metano

Consumo di energia per riscaldamento in MJ  
Gruppo TI



## Autotrazione

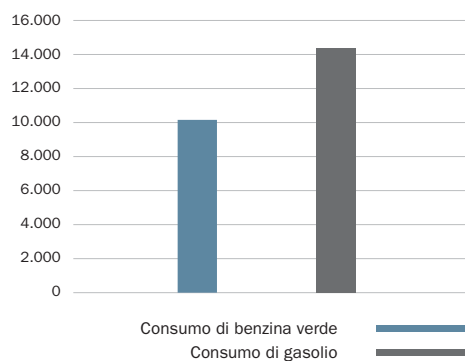
			Variazione %	
Telecom Italia S.p.A. 2008			2008 su 2007	2008 su 2006
Consumo di benzina verde	l	10.164.548	-27,63%	-40,16%
Consumo di gasolio	l	14.509.532	34,58%	62,12%
Totale energia per autotrazione <sup>(*)</sup>	MJ	844.539.630	0,96%	-2,45%

(\*) Rappresenta la conversione in Megajoule dei consumi di benzina verde e gasolio espressi in litri. Sono inclusi anche i consumi di GPL (330 litri pari a 9.890 MJ).

L'aumento del consumo di gasolio e la riduzione dei consumi di benzina sono da imputarsi al graduale cambiamento della composizione del parco auto che tende a favorire le autovetture con motori diesel.



### Combustibili per autotrazione (litri) - Telecom Italia S.p.A.



### Autotrazione

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Totale energia per autotrazione	MJ	1.337.027.854	98,04%	0,62%	1,34%

### Numero veicoli e percorrenza

		Variazione %		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	2008 su 2007	2008 su 2006
Numero totale di veicoli aziendali	n.	21.448	-0,51%	-3,09%
Numero veicoli a bassa emissione <sup>(*)</sup>	n.	21.097	-0,52%	-3,11%
Percorrenza totale veicoli	km	313.946.775	0,63%	-0,12%

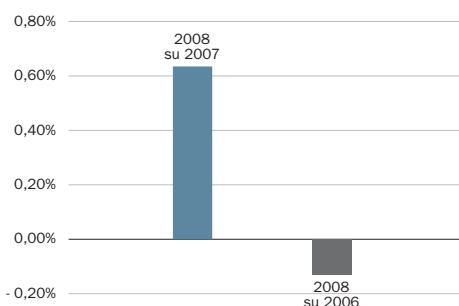
<sup>(\*)</sup> Veicoli alimentati a benzina verde, eco-diesel, biodiesel, GPL (rispondenti a standard Euro4 o superiore), elettrici o alimentati con altri combustibili a emissioni comparabili o inferiori.

### Numero veicoli e percorrenza<sup>(\*)</sup>

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Numero totale veicoli	n.	23.252	98,42%	0,60%	0,98%
Percorrenza totale veicoli	km	351.955.120	97,28%	0,97%	1,75%

<sup>(\*)</sup> I dati riportati sono relativi alle percorrenze e al numero di tutti i veicoli (incluse le navi) del Gruppo (industriali, commerciali, in uso ai dirigenti/quadri) sia in leasing sia di proprietà. Solo per utilizzi significativi e con caratteristiche di continuità d'uso sono compresi veicoli e percorrenze di proprietà o in uso alla forza vendita di Tim Participações.

### Percorrenza totale veicoli aziendali - Telecom Italia S.p.A.



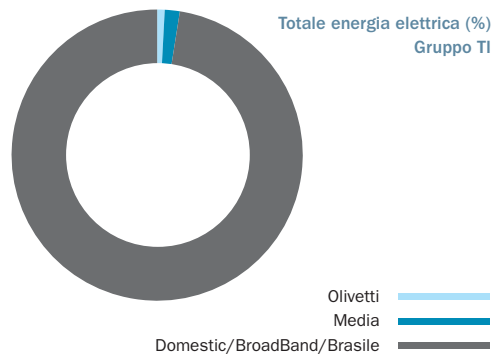
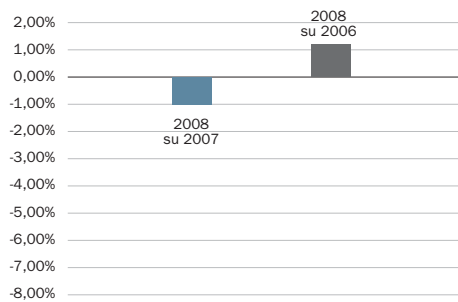
Consumi di energia elettrica per il funzionamento di impianti trasmissivi e civili/industriali.

		Energia acquistata o prodotta		
		Telecom Italia S.p.A. 2008	Variazione %	
			2008 su 2007	2008 su 2006
Energia elettrica da fonti miste <sup>(*)</sup>	kWh	2.093.422.340	-1,34%	0,79%
Energia elettrica da fonti rinnovabili	kWh	37.219.674	16,31%	24,07%
Totale energia elettrica	kWh	2.130.642.014	-1,08%	1,13%

<sup>(\*)</sup> L'energia elettrica acquistata da fonti miste equivale a 2.079 GWh. L'energia elettrica autoprodotta equivale a circa 14 GWh e proviene da un impianto di cogenerazione che produce anche energia termica per quasi 4 GWh con consumi associati pari a 3,39 milioni di m<sup>3</sup> di gas metano.

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
		Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/Brasile	Media	Olivetti
Totale energia elettrica	kWh	2.561.248.540	97,99%	1,13%	0,88%

Energia acquistata o prodotta - Telecom Italia S.p.A.



Telecom Italia S.p.A. ha avviato una serie di progetti mirati all'ottimizzazione dei consumi energetici e alla valorizzazione delle fonti di energia rinnovabile. Tra questi ricordiamo:

- dismissione di tecnologie e piattaforme obsolete, razionalizzazione infrastruttura di rete e aggiornamento tecnologico degli impianti;
- sistemi di cogenerazione;
- utilizzo di sistemi di condizionamento alternativi nelle centrali e innalzamento delle temperature;
- utilizzo di risorse informatiche condivise e virtualizzate;
- misurazione energetica e controllo da remoto delle sale di centrale;
- sezionamento del condizionamento di uffici, centrali e Stazioni Radio Base (SRB);
- rifasamento di impianti per ridurre l'energia reattiva prelevata dalla rete;
- condivisione di SRB grazie ad accordi di *co-siting* con altri operatori;
- riduzione/razionalizzazione degli spazi;
- sperimentazione di impianti fotovoltaici tradizionali e innovativi;
- sperimentazione di alimentazioni energetiche miste (eolica e fotovoltaica);
- acquisto di energia certificata da fonti rinnovabili.

A partire dal 2009 in ambito Telecom Italia S.p.A. sarà attuato un piano di riduzione degli acquisti di energia elettrica basato sulle seguenti azioni:

- presidio del consumo energetico con l'installazione di contatori orari e sistemi di monitoraggio da remoto per il controllo continuo e in tempo reale sulle centrali telefoniche;
- ammodernamento degli impianti di alimentazione e condizionamento;

- incremento dell'autoproduzione di energia tramite impianti di trigenerazione;
- riduzione delle superfici da condizionare attraverso il sezionamento;
- innalzamento delle temperature delle centrali telefoniche e delle SRB.

Telecom Italia è tra i promotori dell'EE IOCG (Energy Efficiency Inter-Operator Collaboration Group), un gruppo di lavoro fra gli operatori del settore attivo a livello mondiale (Operatori e fornitori di apparati), volto ad accelerare la diffusione di dispositivi a basso consumo energetico e favorire lo sviluppo di opzioni tecnologiche efficienti attraverso attività di standardizzazione condivise.

L'impegno per il contenimento dei consumi energetici si concretizza anche nella collaborazione alla definizione dei Codici di Condotta sul consumo energetico degli apparati *BroadBand* e dei *Data Center*, promossi dall'Unione Europea attraverso il Joint Research Centre (JRC) e dall'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association). L'iniziativa ha l'obiettivo di definire linee guida e *target* di consumo degli apparati volti a minimizzare i consumi energetici senza interferire con lo sviluppo tecnologico e la qualità dei servizi.

### Indicatore di eco-efficienza

Telecom Italia S.p.A. misura la propria efficienza energetica mediante un indicatore che mette in relazione il servizio offerto alla clientela, semplificato nella misura di bit trasmessi, con l'impatto aziendale sull'ambiente misurato in termini di consumi energetici. Vengono presi in considerazione i valori di traffico dati e voce da rete fissa/mobile e i consumi energetici industriali (per uso trasmissivo e di condizionamento delle centrali), civili (energia elettrica per uso ufficio, condizionamento e riscaldamento sedi) e i consumi per autotrazione.

La tabella che segue mostra l'andamento dell'indicatore di eco-efficienza negli ultimi anni.

Anno	kbit/kWh	bit/Joule	Increment. % anno 200x vs. 200x-1
2004	777.248	216	+58%
2005	1.311.676	364	+70%
2006	2.175.006	596	+63%
2007	3.144.283	873	+45%
2008	4.237.038	1.177	+35%

Nel 2008 il valore dell'indicatore è risultato di circa il 35% superiore rispetto al 2007, superando il *target* stabilito (1.130 bit/Joule). L'incremento annuale è in progressiva contrazione: le azioni di efficienza energetica e gli aumenti di traffico già conseguiti riducono i margini di ulteriore miglioramento.

L'impegno prosegue con la definizione dell'obiettivo 2009: 1.410 bit/Joule (+20% rispetto al dato 2008).

### ► Emissioni atmosferiche

Le emissioni di gas serra di Telecom Italia sono riferibili all'utilizzo di combustibili fossili, all'acquisto di energia elettrica e agli idroclorofluorocarburi (HCFC) degli impianti di condizionamento.

Analogamente alla classificazione dei consumi energetici vengono seguite le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI G3) che rimanda alle definizioni del GHG Protocol<sup>(3)</sup> distinguendo tra emissioni dirette (Scope1: utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione<sup>(4)</sup>, cogenerazione) ed emissioni indirette (Scope2: acquisto di energia elettrica ad uso industriale e civile<sup>(5)</sup>).

<sup>(3)</sup> Il GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol Initiative), istituito nel 1998 in seno al World Resources Institute e al World Business Council for Sustainable Development, supporta le imprese sul tema delle emissioni di gas serra, attraverso metodologie di calcolo e studi volti a promuovere l'innovazione e l'assunzione di responsabilità sul cambiamento climatico.

<sup>(4)</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> legate all'uso di combustibili fossili per autotrazione e riscaldamento sono state calcolate seguendo le indicazioni dell'UNEP (United Nations Environment Programme Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations - [www.unep.it/eng](http://www.unep.it/eng)).

<sup>(5)</sup> Per il calcolo delle emissioni da acquisto di energia elettrica è stato utilizzato il metodo del GHG Protocol che considera il mix energetico dei singoli Paesi. I coefficienti nazionali del GHG, espressi in grammi di CO<sub>2</sub>/kWh, sono i seguenti: Italia 405; Germania 349; Olanda 387. Per il Brasile è stato utilizzato il coefficiente elaborato dal locale Ministero dell'Energia pari a 29 grammi di CO<sub>2</sub>/kWh, in quanto ritenuto più puntuale.

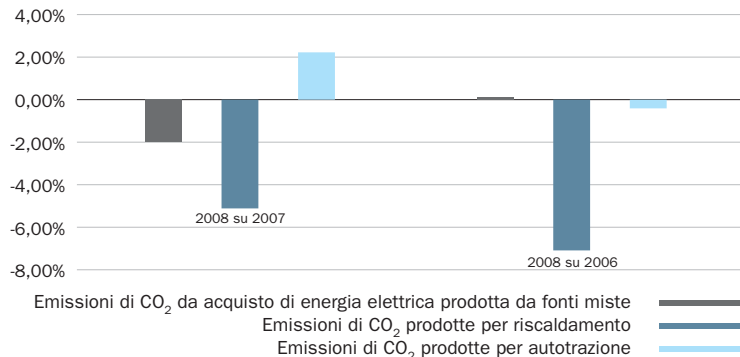
## Emissioni atmosferiche

		Telecom Italia S.p.A. 2008	Variazione %	
			2008 su 2007	2008 su 2006
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	842.189.133	-2,00%	0,12%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da cogenerazione	kg	5.100.000	-	-
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per riscaldamento	kg	54.977.728	-4,96%	-6,99%
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per autotrazione	kg	61.451.387	2,29%	-0,39%
Totale emissioni di CO <sub>2</sub>	kg	963.718.248	-1,39%	0,18%

## Emissioni atmosferiche

		Gruppo TI 2008	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
			Domestic/BroadBand/Brasile	Media	Olivetti
Emissioni di CO <sub>2</sub> da acquisto di energia elettrica prodotta da fonti miste	kg	902.476.843	98,35%	1,29%	0,36%
Emissioni di CO <sub>2</sub> da cogenerazione	kg	5.100.000	100%	-	-
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per riscaldamento	kg	63.050.162	91,48%	0,26%	8,26%
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte per autotrazione	kg	98.059.571	97,99%	0,64%	1,37%
Totale emissioni di CO <sub>2</sub>	kg	1.068.686.576	97,91%	1,17%	0,92%

### Variazione emissioni - Telecom Italia S.p.A.



Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono calcolate utilizzando il coefficiente di conversione elaborato dal GHG Protocol per l'Italia pari a 405 gr CO<sub>2</sub>/kWh.

Lo Scope3 definisce le emissioni atmosferiche indirette che non rientrano nel perimetro dello Scope2. Si stima che tali emissioni per Telecom Italia S.p.A. siano pari a:

- 68 milioni di kg di CO<sub>2</sub> per gli spostamenti casa-lavoro;
- 16 milioni di kg di CO<sub>2</sub> per gli spostamenti aerei per trasferte lavorative;
- 4 milioni di kg di CO<sub>2</sub> relativi ai gruppi elettrogeni, gestiti da fornitori, funzionanti presso Stazioni Radio Base;
- 40 milioni di kg di CO<sub>2</sub> relativi alle dispersioni di gas HCFC.

I gas HCFC, oltre ad essere qualificati come gas serra con elevato *global warming potential*<sup>(6)</sup>, sono ozonolesivi. A partire dal 1° gennaio 2010 sarà vietato l'uso di HCFC vergini nella manutenzione, mentre è consentito l'utilizzo di HCFC rigenerati fino al 2014. Dal 2015 sarà vietato l'uso di HCFC riciclati e rigenerati.

<sup>(6)</sup> Il Global Warming Potential (GWP) è la misura di quanto uno specifico gas contribuisca all'effetto serra. Questo indice è basato su una scala relativa che confronta il gas considerato con un'uguale massa di biossido di carbonio il cui GWP è per definizione pari a 1. Il GWP dell'HCFC utilizzato è pari a 1.780.

In Telecom Italia sono già stati da tempo avviati interventi di adeguamento e sostituzione di tali sostanze con altre non aventi effetti dannosi per l'ambiente.

### Cambiamento climatico

La necessità di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> deriva da evidenze scientifiche a sostegno del nesso di causa/effetto tra le emissioni di gas serra e i cambiamenti climatici.

Il settore delle TLC può giocare un ruolo importante nel proporre tecnologie e nello stimolare comportamenti utili per la riduzione delle emissioni di gas serra e il Gruppo Telecom Italia ne è consapevole.

L'approccio seguito dal Gruppo per contrastare il cambiamento climatico si basa su due livelli d'azione:

- ridurre le emissioni dirette e indirette di gas serra;
- incoraggiare e supportare la dematerializzazione di beni e servizi.

Per quanto riguarda la riduzione delle emissioni atmosferiche di Telecom Italia S.p.A. nel 2008 si ricordano le seguenti attività:

- Sostituzione di auto a *standard* Euro3 con vetture Euro4. L'ammodernamento del parco auto ha riguardato oltre 5.200 auto e ha comportato una riduzione di circa il 30% rispetto alle emissioni che sarebbero state prodotte dai veicoli dimessi (pari a poco meno di 3.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate).
- Ammodernamento delle centrali termiche alimentate a gasolio con impianti prevalentemente alimentati a metano. Le trasformazioni effettuate nel 2008 hanno determinato una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 200 tonnellate.
- I progetti per l'ottimizzazione dei consumi di energia hanno consentito, rispetto al 2007, un risparmio complessivo dell'1,39% delle emissioni di CO<sub>2</sub>, pari a 12.000 tonnellate. Tale risultato deriva dalla riduzione degli acquisti di energia elettrica da fonti miste, dall'autoproduzione di energia da impianti di cogenerazione, dall'incremento degli acquisti di energia rinnovabile e da una maggiore efficienza nell'utilizzo dei combustibili fossili.

Per quanto riguarda la dematerializzazione, il Gruppo fornisce prodotti e servizi che permettono di eliminare o ridurre le emissioni di gas serra generate da spostamenti di persone e oggetti. Di seguito alcuni esempi<sup>(7)</sup>:

- I servizi di videoconferenza e di audioconferenza permettono di evitare spostamenti di persone.
- I servizi di TLC permettono il telelavoro con conseguente riduzione degli spostamenti casa-ufficio dei dipendenti.
- L'utilizzo della fatturazione e dei pagamenti *on line*, oltre a permettere il risparmio di carta e quindi dell'energia relativa alla produzione e al trasporto, elimina le necessità di spostamenti per i pagamenti.
- I servizi di telemedicina, descritti nello specifico paragrafo del capitolo Comunità, consentono di ridurre la necessità che medico e paziente si incontrino fisicamente, con riduzione degli spostamenti e delle conseguenti emissioni di gas serra.
- I sistemi di infomobilità, descritti nel paragrafo "Studio e sperimentazione di servizi innovativi" del capitolo Clienti, utilizzando le informazioni ottenute dai terminali mobili, permettono di gestire il traffico in modo più efficiente, riducendo i tempi di percorrenza e quindi le emissioni di anidride carbonica.

Anche nella misurazione e nella rappresentazione delle emissioni di gas serra il Gruppo ha raggiunto importanti risultati, riconosciuti dal Carbon Disclosure Project (CDP). Il CDP è un'iniziativa internazionale, giunta al sesto anno di attività, che fornisce indicazioni su come misurare e rappresentare le emissioni di gas serra stimolando le aziende a focalizzarsi sulla gestione dei rischi e delle opportunità emergenti dal cambiamento climatico. Il Gruppo partecipa all'iniziativa fin dal 2005 e quest'anno ha conseguito il miglior risultato tra le aziende italiane appartenenti all'indice "Global500": con un punteggio di 81 punti su 100, la *performance* è stata definita "*remarkable*" dagli stessi organizzatori.

Con particolare riferimento al tema del cambiamento climatico Telecom Italia partecipa a diverse iniziative che interessano il settore dell'ICT promosse da organismi quali: CSR Europe, EE IOCG, ITU, ETNO, ETSI, GeSi, Sodalitas.

<sup>(7)</sup> E' stato stimato che 100 milioni di audioconferenze al posto di spostamenti fisici porterebbero al risparmio di più di 2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> emessa, che 10 milioni di telelavoratori che lavorassero anche solo due giorni alla settimana da casa, comporterebbero un risparmio di quasi 11 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> e che se 10 milioni di utenti riceversero le fatture relative ai servizi telefonici on line al posto delle fatture tradizionali cartacee si avrebbe un risparmio di circa 11.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>. Gli esempi sono a titolo indicativo e hanno lo scopo di fornire un'indicazione concreta delle potenzialità dei servizi di TLC. Sono basati su progetti, verificati da terze parti indipendenti, testati su piccola scala da membri dell'ETNO nell'ambito dell'iniziativa "Saving the climate @ the speed of light" sviluppata insieme al WWF ([www.etno.be/sustainability](http://www.etno.be/sustainability)).

## ► Acqua

Di seguito si riportano i dati dei consumi di acqua di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo.

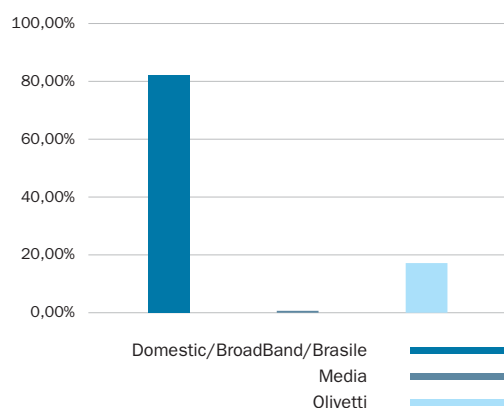
### Consumo di acqua

		Variazione %		
Telecom Italia S.p.A. 2008		2008 su 2007	2008 su 2006	
m <sup>3</sup>	4.542.774	9,53%	7,64%	

### Consumo di acqua

		% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
Gruppo TI 2008		Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
m <sup>3</sup>	5.884.493	82,83%	0,42%	16,75%

### Consumo di acqua - Gruppo TI



## ► Carta

Di seguito si riportano i dati dei consumi di carta di Telecom Italia S.p.A. e del Gruppo.

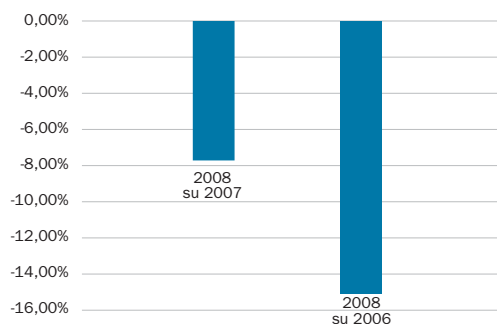
### Carta per uso ufficio

		Variazione %		
Telecom Italia S.p.A. 2008		2008 su 2007	2008 su 2006	
Carta non riciclata acquistata	kg	311.305	-20,48%	-59,83%
Carta riciclata acquistata	kg	356.139	7,44%	4.516,19%
Totale carta acquistata	kg	667.444	-7,68%	-14,72%

Per Telecom Italia S.p.A. la riduzione della carta acquistata è stata ottenuta attraverso iniziative di contenimento dei consumi. L'acquisto di carta riciclata in sostituzione della carta in fibra vergine per uso ufficio è iniziato alla fine del 2006: ciò spiega il notevole incremento percentuale rispetto a quell'anno. L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici, organizzata in tutte le principali sedi aziendali, ha consentito nel corso dell'anno l'avvio a riciclo di 10.835 tonnellate di carta utilizzata.

Nel corso degli ultimi mesi del 2008 si è cominciato ad utilizzare, per uso ufficio, carta a basso impatto ambientale proveniente da foreste certificate e gestite secondo i rigorosi *standard* ambientali del *Forest Stewardship Council* (FSC). Nel 2009 Telecom Italia S.p.A. si impegna ad acquistare il 90% della carta per uso ufficio di tipo certificato FSC.  
 A partire da febbraio 2009, per limitare gli impatti ambientali del processo di fatturazione, si sta utilizzando carta certificata FSC per la stampa e l'invio del Conto Telecom Italia alla clientela *consumer* e *business*.

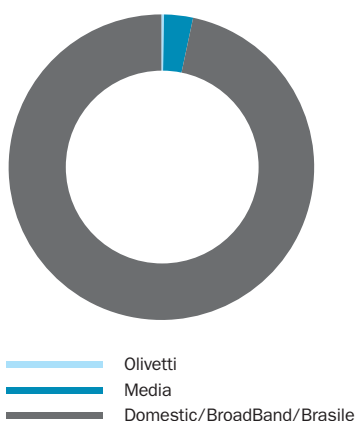
Totale carta acquistata (kg) - Telecom Italia S.p.A.



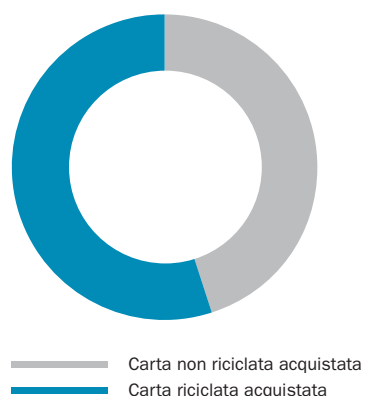
**Carta per uso ufficio**

	Gruppo TI 2008	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo		
		Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
Carta non riciclata acquistata	kg 404.952	94,32%	4,81%	0,87%
Carta riciclata acquistata	kg 466.105	99,33%	0,67%	-
Totale carta acquistata	kg 871.057	97,00%	2,60%	0,40%

Totale carta acquistata (%) - Gruppo TI



Carta riciclata e non riciclata acquistata Gruppo TI



## ► Rifiuti

I dati indicati nella tabella si riferiscono alle quantità di rifiuti conferiti<sup>(8)</sup> e contabilizzati per legge<sup>(9)</sup>.

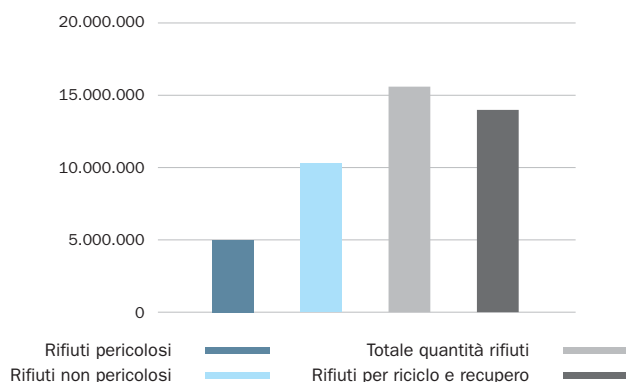
### Rifiuti conferiti<sup>(\*)</sup>

		Telecom Italia S.p.A. 2008	Variazione %	
			2008 su 2007	2008 su 2006
Rifiuti pericolosi	kg	5.120.123	75,73%	80,35%
Rifiuti non pericolosi	kg	10.784.584	-16,92%	39,78%
Totale quantità rifiuti	kg	15.904.707	0,07%	50,70%
Rifiuti per riciclo e recupero	kg	14.106.145	-9,33%	40,64%
Rapporto tra quantità di rifiuti riciclati/ recuperati e rifiuti totali		88,69%	-9,39%	-6,67%

(\*) I dati non includono i pali telefonici.

L'incremento di rifiuti pericolosi per Telecom Italia S.p.A. è dovuto allo smaltimento di batterie al piombo e di terra e rocce di scavo provenienti da bonifiche. L'aumento delle terre e rocce da scavo ha determinato la diminuzione del rapporto tra la quantità di rifiuti inviati a riciclo/recupero rispetto al totale rifiuti conferiti.

Rifiuti conferiti (kg) - Telecom Italia S.p.A.



### Rifiuti conferiti

	% di incidenza delle BU sui valori di Gruppo			
	Gruppo TI 2008	Domestic/BroadBand/ Brasile	Media	Olivetti
kg	19.603.617	92,73%	0,82%	6,45%

L'attività di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli uffici è proseguita con successo nel corso del 2008 ed è stata estesa anche alle sedi con meno di 100 dipendenti. Sono state attivate ulteriori 123 sedi e ad oggi il servizio è attivo su 230 sedi sull'intero territorio nazionale. Su quattro sedi è stata avviata una sperimentazione consistente nel posizionamento dei contenitori per la raccolta nelle stanze oltre che nei corridoi.

<sup>(8)</sup> Per "rifiuti conferiti" si intendono i rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero o smaltimento. Dalle verifiche effettuate nel 2007 nell'ambito dei rifiuti tecnologici su circa 6.000.000 kg di rifiuti consegnati al trasportatore per l'avvio a riciclo e recupero, il 97% è stato effettivamente riciclato e recuperato mentre il rimanente 3% è stato smaltito.

<sup>(9)</sup> Lievi scostamenti rispetto alla situazione definita al 31 dicembre si potranno avere fino al 30 marzo successivo, in quanto la fonte dei dati sono i registri di carico e scarico dei rifiuti che si consolidano una volta verificato il peso reale a destino; l'informazione è fornita al produttore del rifiuto entro 3 mesi dal conferimento e ciò giustifica la possibilità di scostamento del dato.



Per contribuire alla riduzione dei rifiuti prodotti Telecom Italia S.p.A. nel corso del 2008 ha inoltre effettuato la rigenerazione di 490.000 apparati di proprietà: 247.000 modem, 19.000 set top box per IPTV, 139.000 terminali fissi e 85.000 terminali mobili.

Riguardo all'applicazione della normativa europea relativa al trasporto su strada di merci pericolose (ADR – “*Agreement concerning the international carriage of Dangerous goods by Road*”), sono stati svolti programmi di formazione rivolti agli addetti dei Servizi di Prevenzione, Protezione e Ambiente e al personale operativo in tale attività. E' proseguita l'effettuazione di specifici controlli durante i ritiri dei rifiuti da parte dei trasportatori.

Relativamente ai Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), regolamentati dal D.Lgs. 151/05, Telecom Italia si configura in alcuni casi come produttore e in ogni caso come distributore di determinate apparecchiature ed è tenuta pertanto a organizzare la gestione del loro fine vita per gli aspetti che le competono.

Per presidiare efficacemente la tematica dei RAEE, in attesa dell'emanazione (tuttora incompleta) dei decreti attuativi del D.Lgs. necessari a rendere operativo il processo, Telecom Italia S.p.A. ha costituito un apposito gruppo di lavoro che ha svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- è stata formalizzata l'adesione al Consorzio specializzato nella gestione di fine vita delle apparecchiature (Consorzio Re-Media);
- sono stati definiti i processi di raccolta e selezione dei RAEE per ognuno dei canali di vendita diretti;
- sono state inserite nelle condizioni contrattuali di acquisto opportune clausole in merito sia alla tematica RAEE che RoHS<sup>(10)</sup>.

A seguito dell'Accordo di Programma per la gestione dei pali telefonici in legno disinstallati, sottoscritto nel 2003, previo parere favorevole della Conferenza Stato-Regioni-Province autonome, con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, il Ministero delle Attività Produttive e le imprese di produzione e di recupero, è proseguita anche nel 2008 l'attività di dismissione con la sostituzione o l'eliminazione di 152.060 pali.

### ► Emissioni elettromagnetiche e sonore

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

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

Nell'ambito del Gruppo Telecom Italia Media, prosegue il monitoraggio sistematico dei livelli di emissioni elettromagnetiche degli impianti di La7, MTV e Telecom Italia Media Broadcasting per garantire il rispetto dei limiti di legge e il mantenimento di elevati *standard* di sicurezza. In particolare il Gruppo Telecom Italia Media verifica che:

- i livelli di campo elettromagnetico prodotti dalle emissioni dei propri impianti risultino sempre inferiori al valore di 20 V/m nelle aree raggiungibili da persone estranee alla Società, mentre nelle aree di pertinenza di abitazioni, asili, scuole o comunque frequentate per un periodo di tempo superiore alle 4 ore giornaliere, i livelli di campo elettromagnetico siano sempre al di sotto di 6 V/m;
- i livelli di esposizione dei lavoratori non superino i valori di cui alla Direttiva 2004/40/CE, recentemente recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs. 257/2007.

In base ai controlli effettuati sul territorio italiano, le emissioni elettromagnetiche generate singolarmente da La7 e MTV sono risultate nei limiti di legge, con valori significativamente più bassi nei casi della trasmissione televisiva in tecnica digitale, che permette una riduzione delle emissioni elettromagnetiche di circa il 75% rispetto alle tecniche tradizionali analogiche.

<sup>(10)</sup> Direttiva Europea 2002/95/CE sulla restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche (Restriction of Hazardous Substances Directive).

Il Gruppo ottimizza anche le emissioni derivanti dalle Stazioni Radio Base (SRB) della telefonia mobile. Nel 2008 è stato raggiunto e superato l'obiettivo di installazione di seconde portanti con il fine di riduzione della potenza di campo complessivamente emessa dalle SRB, in periodi di massimo traffico voce. L'utilizzo di due portanti a radiofrequenza, legata anche allo sviluppo della copertura "High Speed", consente a parità di traffico veicolato una potenza totale emessa dalla Stazione inferiore del 15%. La riduzione di potenza teorica del campo elettromagnetico emesso è stata verificata attraverso prove di laboratorio effettuate in TILab.

Analoga attenzione viene posta in relazione alle emissioni relative ai terminali mobili sulle bande GSM 900MHz, DCS 1800MHz e UMTS. Nel 2008 è stato sottoposto a qualificazione SAR il 100% dei modelli di terminali cellulari tecnologicamente innovativi e di ampia diffusione in Italia e il 25% dei modelli di terminali brasiliani.

Prosegue l'accordo con Vodafone per la condivisione dei siti di accesso alla rete mobile (nel 2008 ha riguardato 1.000 siti) riguardanti le infrastrutture passive: pali e tralicci, impianti elettrici e di condizionamento, infrastrutture civili. Tale accordo dà attuazione all'indirizzo espresso dal Codice per le Comunicazioni Elettroniche, favorendo un utilizzo più efficiente delle infrastrutture di rete nelle aree cittadine e in quelle rurali. L'accordo prevede che ciascun operatore, mantenendo la titolarità delle proprie infrastrutture, offra ospitalità all'altro presso le stazioni radiomobili presenti su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di ottimizzare la copertura della rete mobile.

Il tema dell'elettromagnetismo e lo studio dei possibili effetti sui sistemi biologici è stato oggetto negli ultimi anni di un ampio dibattito che ha coinvolto la comunità scientifica e l'opinione pubblica. Maggiori approfondimenti sono a disposizione sul sito Internet [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) (Sostenibilità/Hot Topics/Elettromagnetismo e impatti sulle comunità locali).

Sul fronte della riduzione dell'inquinamento acustico sono proseguite le verifiche delle emissioni sonore degli impianti aziendali e nel corso del 2008 sono stati bonificati 96 siti che avevano evidenziato criticità.

### ► Responsabilità di prodotto

Per migliorare il profilo di *product stewardship* aziendale, i prodotti/servizi commercializzati da Telecom Italia S.p.A. vengono esaminati anche in funzione dei seguenti criteri:

- salute e sicurezza dei consumatori;
- etichettatura di prodotti e servizi (*labelling*);
- comunicazioni di *marketing*;
- rispetto della *privacy*;
- conformità alle normative applicabili;
- impatto ambientale del prodotto.

I prodotti commercializzati sono soggetti a test tecnici indirizzati ad assicurare la loro conformità a Direttive Europee e alle Leggi nazionali di Recepimento. Fra le principali si segnalano:

- la normativa UE sulla protezione e sicurezza nell'uso delle apparecchiature da parte dei clienti;
- la normativa RoHS che proibisce l'uso di certe sostanze nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- la normativa RAEE sullo smaltimento dei prodotti a fine ciclo di vita.

Test di qualità vengono condotti sui prodotti per verificare la loro corrispondenza con i requisiti ambientali e di sicurezza concordati con i fornitori. Per le verifiche condotte sui terminali mobili si rinvia al paragrafo precedente.

Nel corso del 2008 la metodologia dell'Analisi del Ciclo di Vita (Life Cycle Assessment - LCA) è stata applicata a 22 prodotti per commercializzazione (cellulari, terminali fissi, fax e stampanti), nell'ambito del progetto *Green Procurement*.

L'approccio LCA consente, tra l'altro, la valutazione dei carichi energetici e ambientali associati ad un prodotto/servizio lungo l'intero ciclo di vita.

Telecom Italia ha inoltre condotto in collaborazione con l'Università di Palermo – Dipartimento di Ingegneria Chimica dei processi e dei materiali – un'analisi sui materiali per la costruzione

del guscio dei telefoni cordless e della relativa cavetteria nell'ambito dello sviluppo di un nuovo terminale mobile a ridotto impatto ambientale.

L'analisi, effettuata con metodologia LCA, ha confrontato un copolimero di origine fossile (acrilonitrile butadiene stirene, ABS) con un polimero biodegradabile proveniente da fonti rinnovabili (acido polilattico, PLA). La valutazione ha riguardato tre macro-categorie: Salute Umana, Ecosistema e Sfruttamento delle Risorse. Il PLA è risultato di minore impatto complessivo e potrà sostituire l'ABS normalmente utilizzato nella produzione dei terminali.

### ► **Formazione/Informazione**

Le azioni rivolte al sostegno di una cultura ambientale diffusa costituiscono uno stimolo essenziale alla collaborazione e all'impegno consapevole di ognuno nello sviluppo sostenibile delle attività del Gruppo. Sono stati trattati temi di generale interesse e un'enfasi particolare è stata posta sulla formazione specialistica del personale.

Sono stati pubblicati sulla Intranet aziendale, all'interno del sito "Progetto Ambiente", articoli volti a diffondere informazioni su temi specifici. I contenuti sono stati sviluppati per fornire una trattazione generale e focalizzare l'attenzione sui problemi e le opportunità in relazione alle attività del Gruppo. Di seguito le tematiche trattate:

- Impresa e Ambiente: un legame da comprendere
- Progetto Ambiente
- Sistema di Gestione Ambientale
- *Life Cycle Assessment*
- *Mobility Management*
- Risparmio energetico ed energie rinnovabili
- Riduzione delle emissioni
- Inquinamento elettromagnetico
- *Green Procurement*
- Gestione dei rifiuti
- Inquinamento del suolo
- Riduzione del consumo di carta e sostituzione della carta vergine con carta riciclata.

E' stato pubblicato un articolo nella rivista interna "noi.magazine" riguardante lo sviluppo del Sistema di Gestione integrata Sicurezza e Ambiente nei *customer care* ed è proseguita la pubblicazione del bollettino "noi.flash", dedicato ai temi della responsabilità d'impresa, con articoli riguardanti la raccolta differenziata e la mobilità sostenibile.

Si è tenuta la prima edizione del seminario "Gestione delle Emergenze Ambientali" progettato specificamente per incrementare internamente all'Azienda la sensibilità alla prevenzione dell'inquinamento del suolo e ad approfondire la corretta gestione degli eventuali sversamenti di gasolio.

E' proseguita la campagna informativa *on line* dedicata a tutto il personale aziendale con contenuti riguardanti le iniziative proposte in campo ambientale all'interno dell'Azienda che includono la celebrazione della Giornata Mondiale dell'Ambiente, l'avvio della sperimentazione della raccolta differenziata della carta nelle stanze, l'indagine sulla mobilità casa-lavoro.

### ► **Sistemi di Gestione Ambientale**

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

Il Gruppo ha promosso nel corso degli anni la realizzazione di tali sistemi quali strumenti per garantire l'efficace gestione, la prevenzione e la continua riduzione degli impatti ambientali nell'ambito dei processi lavorativi. I SGA del Gruppo finora sviluppati hanno conseguito la certificazione ISO 14001; a questi si aggiunge un Sistema Integrato Sicurezza e Ambiente in due *customer care* (Roma e Napoli), che ha conseguito le certificazioni ISO 14001 e OHSAS 18001. A seguito della modifica dell'assetto organizzativo, è stata portata a compimento la costruzione

dell'SGA della nuova struttura Acquisti Immobiliari e Facility Management con conseguimento di certificazione ISO 14001. E' stato inoltre implementato un nuovo progetto volto a integrare le attività confluite nella struttura Technology & Operations nel Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Qualità e Ambiente già certificato ISO 14001.

Nel capitolo Clienti/Certificazioni sono riportate le certificazioni ambientali conseguite o confermate nel corso dell'anno.

### ► **Progetto Ambiente**

Avviato nel 2004, Progetto Ambiente mira a garantire il miglioramento delle prestazioni aziendali relative alle principali tematiche ambientali.

Il Progetto si avvale di un Comitato operativo, con compiti propositivi, e di uno *Steering Committee* che approva i progetti proposti, assicurandone la relativa copertura economica. Nel corso del 2008 entrambi i Comitati hanno subito alcune modifiche nella loro composizione in ragione del nuovo assetto organizzativo aziendale.

Sono stati costituiti nuovi gruppi di lavoro incentrati su: il *green procurement*, la contabilità ambientale, la prevenzione dell'inquinamento del suolo e le bonifiche dei siti contaminati, la gestione dei pali.

Sono proseguite le attività degli altri gruppi che trattano: il Sistema di Gestione Ambientale di Telecom Italia Media Broadcasting, l'organizzazione della gestione dei rifiuti derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, l'intervento sugli impianti di condizionamento funzionanti con gas lesivi dello strato di ozono, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento acustico, la mappatura e la bonifica dell'amianto, l'ottimizzazione dei consumi energetici, la riduzione dei consumi di carta e la progressiva sostituzione dell'uso di carta di fibra vergine con carta riciclata, la promozione della raccolta differenziata dei rifiuti, la riduzione delle emissioni prodotte dal parco auto e dagli impianti di riscaldamento, l'ottimizzazione della gestione dell'intensità dei campi elettromagnetici emessi dalle Stazioni Radio Base, la qualifica SAR dei terminali cellulari, la promozione di iniziative di cultura, formazione e informazione ambientale. Il sito "Progetto Ambiente" sulla Intranet aziendale è stato utilizzato per veicolare al meglio i contenuti delle iniziative ed è stata sviluppata una sezione dedicata ai quesiti dei dipendenti su tematiche ambientali.

# Il Gruppo tiene il considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC.

## Comunità

### ► Strategia

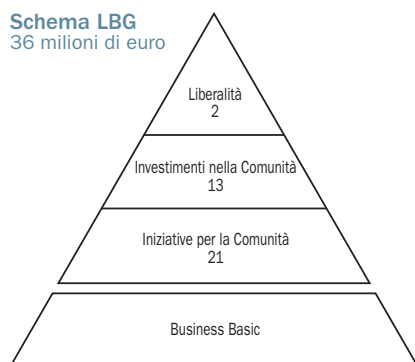
Le Società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali operano attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati. In coerenza con tali obiettivi e con gli impegni assunti verso gli *stakeholder*, la ricerca e l'innovazione rappresentano una condizione prioritaria di crescita e successo. Compatibilmente con la propria natura di soggetti privati e le connesse esigenze di una gestione economicamente efficiente, le Società del Gruppo tengono in considerazione la rilevanza sociale dei servizi di TLC, rispondendo ai bisogni della collettività anche nelle sue componenti più deboli. Le Società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

### ► Classificazione dei contributi secondo il modello LBG

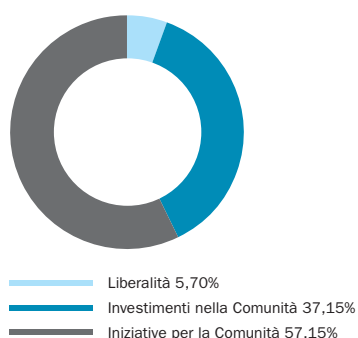
I contributi delle società del Gruppo Telecom Italia alla Comunità, calcolati secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG), ammontano nel 2008 a circa 36 milioni di euro (32 milioni di euro nel 2007), pari all'1,25% dell'Utile Prima delle Imposte. Il calcolo dei contributi è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime. Il LBG, fondato nel 1994, è un'associazione a cui aderiscono oltre 100 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 3 categorie (Liberalità, Investimenti nella Comunità, Iniziative per la Comunità), utilizzando la consueta rappresentazione a piramide<sup>(11)</sup>:

<sup>(11)</sup> Il modello LBG richiede di includere nei primi tre livelli della piramide le attività in cui è prevalente lo spirito di liberalità mentre lascia alle aziende la facoltà di riportare separatamente le attività più direttamente connesse al core business (Business Basics). Telecom Italia, in coerenza con tali requisiti, non ha incluso l'importo relativo ai Business Basics nel calcolo del contributo complessivo.

**Schema LBG**  
36 milioni di euro



**Ripartizione % del contributo alla Comunità del Gruppo Telecom Italia**



Di seguito si riportano i criteri utilizzati per l'attribuzione dei contributi ai diversi livelli della piramide.

<p><u>Liberalità</u> Supporto occasionale a un ampio range di buone cause in risposta ai bisogni e agli appelli di organizzazioni comunitarie, anche attraverso partnership tra azienda, dipendenti, clienti e fornitori.</p>	<p>Donazioni a enti nazionali/internazionali effettuate senza un programma specifico di medio/lungo termine. Sponsorizzazione di cause o eventi, non facenti parte di una strategia di marketing. Raccolta fondi e donazioni da parte dei dipendenti, con il contributo aziendale. Costi per la promozione e il supporto alle donazioni da parte dei dipendenti. Costi per il supporto alle donazioni da parte di clienti e fornitori.</p>
<p><u>Investimenti nella Comunità</u> Impegno strategico a lungo termine da parte dell'azienda in attività indirizzate a un numero limitato di cause "sociali".</p>	<p>Quote associative e sottoscrizioni. Contributi e donazioni effettuate in base a un programma specifico di medio/lungo termine.</p>
<p><u>Iniziative per la Comunità</u> Attività generalmente svolte dal settore commerciale a supporto diretto del successo dell'azienda anche in partnership con organizzazioni umanitarie.</p>	<p>Sponsorizzazione di eventi, pubblicazioni e attività per la promozione del brand e della corporate identity. Cause Related Marketing, vendite promozionali. Supporto alla ricerca scientifica e universitaria e a organizzazioni umanitarie. Cura dei clienti con bisogni particolari. Attività di Protezione Civile.</p>
<p><u>Business Basics</u> Attività di core business per la produzione di beni e servizi di utilità sociale, realizzati in modo responsabile, dal punto di vista etico, sociale e ambientale.</p>	<p>Ottimizzazione dei campi elettromagnetici. Riduzione Digital Divide. Interventi di saving energetico. Riduzione impatto visivo/acustico degli apparati di telefonia. Soluzioni per la sanità elettronica. Servizi e prodotti per diversamente abili e anziani.</p>

## ► La Fondazione Telecom Italia

Nel corso del 2008 è stata costituita la Fondazione Telecom Italia, operativa dal 2009. La Fondazione è una delle espressioni della strategia di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia nei confronti della Comunità. Con la sua costituzione Telecom Italia intende rafforzare l'impegno del Gruppo a favore delle comunità in cui opera, promuovendo idee e progetti volti a migliorare le condizioni di vita delle persone. In particolare la Fondazione è attiva:

- nel campo del sociale, sviluppando progetti educativi e assistenziali dedicati alle categorie e alle fasce di popolazione meno protette o svantaggiate;
- nello sviluppo di progetti dedicati all'educazione, all'istruzione e alla ricerca scientifica;
- nella tutela del patrimonio storico-artistico, sviluppando modi e forme innovativi di fruizione e diffusione della conoscenza.

Il Presidente della Fondazione, il professor Joaquín Navarro-Valls, si avvarrà del supporto di un Comitato Scientifico di Indirizzo, composto da esperti dei diversi ambiti d'intervento, per la definizione del piano operativo delle attività.

La Fondazione Telecom Italia – che ha sede a Roma – è una fondazione d'impresa di tipo erogativo, dotata di un fondo di gestione legato alla redditività del Gruppo Telecom Italia. Per il 2009 l'impegno finanziario previsto è pari allo 0,5 per mille dell'EBITDA consolidato, relativo all'anno 2008.

## ► Principali attività 2008

Di seguito si riportano alcune iniziative del Gruppo, ripartite secondo il metodo LBG.

### LIV. 1 – Liberalità

#### **SMS, telefonate solidali e Clicksolidale**

Anche nel 2008 sono state effettuate numerose raccolte fondi attraverso SMS o telefonate per donazioni a favore di enti e associazioni non profit.

Gli importi raccolti vengono devoluti interamente, senza alcuna trattenuta né da parte del Fisco, che grazie all'opera di sensibilizzazione compiuta dalle società di TLC e dalle Onlus ha esentato tali operazioni dall'applicazione dell'IVA, né da parte dell'azienda per i costi sostenuti.

Sono state più di 90 le iniziative di raccolta fondi attivate nel corso dell'anno 2008. Tra queste ricordiamo:

- la Giornata per la Ricerca sul Cancro 2008, a favore dall'AIRC (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro);
- l'iniziativa "Stelle di Natale 2008", a favore dell'AIL (Associazione Italiana per la Lotta alle Leucemie);
- il Progetto di Ricerca sulle Malattie Rare, a favore della Fondazione Telethon.

Nell'ambito della raccolta fondi per Telethon, Telecom Italia ha lanciato "Clicksolidale", un nuovo sistema di donazione per le campagne di raccolta fondi delle associazioni non profit. Tale sistema si affianca agli altri meccanismi esistenti quali, per esempio, quello dell'SMS solidale che ha rivoluzionato le raccolte degli ultimi anni. Si tratta di un metodo di pagamento via web che permette, clickando sull'apposita icona, di donare 5 o 10 euro con addebito diretto sulla bolletta Alice ADSL. Anche per gli importi donati tramite Clicksolidale è prevista l'esenzione dall'IVA.

### LIV. 2 - Investimenti nella Comunità

#### **!Sou Ligado**

Iniziato nel 2004 in *partnership* con l'organizzazione non governativa Visão Mundial, il progetto !Sou Ligado (Sono connesso!) prevede che piccoli e medi imprenditori possano usufruire di servizi di telefonia mobile per sviluppare la propria attività con l'ausilio della tecnologia ICT. Come già pianificato inizialmente, nel 2007 e nel 2008 il progetto si è autofinanziato attraverso lo strumento del micro-credito e il Gruppo non ha più destinato ulteriori risorse finanziarie all'iniziativa, la cui gestione è passata totalmente in capo a Visão Mundial.

#### **Musica nelle scuole**

Il progetto, nato dalla collaborazione tra le società del mobile del Gruppo in America Latina e il Governo brasiliano, è partito nel 2003 con l'obiettivo di favorire, attraverso l'educazione

musicale, l'inclusione sociale di bambini e adolescenti che vivono in situazioni a rischio in 13 città del Brasile. Durante i corsi di musica vengono impartite nozioni di educazione civica e di convivenza pacifica. In molti casi le conoscenze musicali acquisite hanno permesso l'inserimento nel mondo del lavoro.

Ad oggi 20.540 studenti provenienti da 62 scuole pubbliche hanno beneficiato del progetto.

#### **Telecom Alleniamoci alla vita**

È un progetto ludico-educativo, rivolto al mondo della scuola per contribuire alla crescita culturale, civile e sociale dei giovani attraverso l'educazione motoria e lo sport. Il progetto copre l'intero territorio italiano e si rivolge agli studenti delle scuole primarie (elementari), secondarie di primo grado (medie) e secondo ciclo (superiori), mettendo a disposizione di alunni, genitori e docenti un insieme di strumenti educativi e materiali didattici pluridisciplinari appositamente modulati per le tre fasce di età. Per l'anno scolastico 2007-2008 sono stati prodotti e distribuiti alle scuole circa 8.000 kit.

Per le scuole elementari e medie è stato bandito un concorso basato sull'elaborazione di vari contributi, singoli e di gruppo, sui valori delle Olimpiadi. Nove studenti hanno vinto un viaggio a Pechino per assistere alle Olimpiadi.

#### **Pony della Solidarietà**

È un'iniziativa nata nel 1997 in collaborazione con gli Assessorati alle Politiche Sociali e con alcune tra le maggiori associazioni di volontariato di sei importanti città italiane (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli e Palermo), finalizzata a fornire gratuitamente assistenza a domicilio agli over 65.

Gli anziani possono chiamare un numero telefonico, messo a disposizione dai Comuni o dalle associazioni che partecipano al progetto, per chiedere aiuto di diverso tipo (assistenza, compagnia, accompagnamento, ecc.). Gli operatori dei Comuni, collegati a una centrale operativa, smistano le chiamate ai cellulari dei volontari che si attivano prontamente, specialmente durante i mesi estivi, più critici dal punto di vista assistenziale.

Oltre a fornire gli strumenti tecnici, Telecom Italia contribuisce all'iniziativa finanziando le associazioni non profit che partecipano al progetto, per creare e gestire, attraverso l'intervento dei volontari, la rete di assistenza sociale. Nel corso del 2008 sono stati effettuati oltre 35.000 interventi.

### **LIV. 3 - Iniziative per la Comunità**

#### **Tim Mobile Speak**

Nato in collaborazione con Loquendo (società del Gruppo) e Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, "Tim Mobile Speak" è una versione più evoluta del "Tim Talks". Si tratta di un software che consente ai ciechi, ipovedenti e anziani di usare tutte le funzioni del telefonino grazie a una voce elettronica che legge il *display* in base alle necessità e alle indicazioni dell'utilizzatore.

Gli utenti del servizio possono scrivere e leggere SMS ed e-mail, comporre e scaricare messaggi multimediali (MMS), chiamare e modificare un numero memorizzato in rubrica, variare le impostazioni del telefonino, gestire il calendario degli appuntamenti, scrivere e leggere documenti di testo, navigare su Internet, utilizzare orologio e sveglia.

L'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti garantisce, in accordo con TIM, un servizio di assistenza post-vendita dedicato, finalizzato alla risoluzione dei problemi connessi all'uso della nuova applicazione.

Come "Tim Talks" in passato, anche "TIM Mobile Speak" è disponibile gratuitamente, con l'acquisto di un nuovo terminale compatibile, presso i maggiori punti vendita TIM/Telecom Italia.

#### **Matti per il blog**

Telecom Italia sostiene la Fondazione Lighea, che si occupa di persone con disagio psichico e fornisce sostegno alle loro famiglie.

In particolare, con l'iniziativa "Matti per il blog", Telecom Italia ha messo a disposizione le proprie risorse tecnologiche per la nascita di un blog all'interno della comunità terapeutica.

Al diario in rete possono accedere tutti i pazienti maggiorenni affetti da disagio psichico grave, in cui la sofferenza ha prodotto effetti collaterali quali inerzia, isolamento, esclusione sociale; la possibilità di uno scambio di idee con il mondo circostante, unita a un'adeguata terapia riabilitativa



e farmacologica, può essere un valido aiuto per il loro graduale reinserimento sociale. La creazione del blog non ha effetti positivi solo per i pazienti ma contribuisce ad abbattere la distanza e la paura che spesso le persone hanno della malattia psichica e di chi ne è affetto.

### **Festival della Scienza**

Telecom Italia ha sostenuto anche nel 2008, in qualità di *partner* fondatore, il Festival della Scienza di Genova, una tra le più importanti manifestazioni in Italia ed Europa dedicate alla divulgazione della cultura scientifica presso la Comunità. L'edizione 2008, incentrata sui temi della diversità, è stata visitata da 250 mila persone. Lo spazio Telecom Italia, dedicato alle onde elettromagnetiche, è stato quello che ha riscosso il maggiore successo di pubblico, con oltre 40 mila visitatori.

### **L'innovazione tecnologica e di servizio attraverso le collaborazioni universitarie**

Telecom Italia Lab promuove l'innovazione tecnologica e di servizio anche attraverso un rapporto di collaborazione con il mondo universitario. Con il Politecnico di Milano, nell'ambito del Corso di laurea magistrale in Design, è stata avviato un progetto finalizzato a rendere maggiormente accessibili e fruibili i servizi, non solo telefonici, erogati al pubblico.

Nell'ambito di tale corso di laurea è stato attivato il laboratorio "Servizi Innovativi per Forme di Vita Sostenibili" che propone la progettazione di servizi per gruppi di persone accomunate da una stessa tematica di tipo sociale o ambientale, ad esempio servizi per stranieri interessati a integrarsi all'interno di una comunità con le loro stesse problematiche. Per questo laboratorio Telecom Italia ha messo a disposizione le competenze tecnologiche, di rete e di servizio ICT, fornendo quanto necessario alla progettazione e al *design* dei servizi basati sulla telefonia mobile e sulle sue evoluzioni Web 2.0, mentre la Provincia di Milano ha dato dei "Case Study" reali di servizi sociali da innovare attraverso l'ICT.

### **Business Basics**

#### **Soluzioni per la Sanità Elettronica**

Di seguito si riportano alcune soluzioni ICT, sviluppate da Telecom Italia e rivolte alle strutture sanitarie, per l'ottimizzazione degli iter di assistenza e cura dei pazienti.

- **MYDoctor@Home:** è un servizio che consente ai pazienti affetti da patologie croniche il monitoraggio dei propri parametri fisiologici (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione dell'ossigeno ematico, glicemia, spirometria, elettrocardiogramma, ecc.) direttamente da casa, attraverso il telefono cellulare. La piattaforma tecnologica che abilita questo servizio è stata sviluppata da Telecom Italia. Appositi dispositivi portatili rilevano direttamente i parametri richiesti dal medico e, grazie alla tecnologia bluetooth di cui sono dotati, inviano le informazioni in rete tramite cellulare, in modo automatico. Il medico curante, accedendo alla rete, può controllare dal suo ufficio l'andamento della terapia e correggerla in qualsiasi momento, inviando immediatamente la comunicazione al paziente. In modo analogo il personale infermieristico, durante le visite a casa del paziente, può inviare informazioni cliniche al medico del reparto ricevendo un parere immediato e rapide istruzioni, accelerando in tal modo i tempi diagnostici e d'intervento. Telecom Italia e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria San Giovanni Battista di Torino (Ospedale Molinette) hanno siglato un accordo annuale per la sperimentazione di questo servizio, con l'obiettivo di valutarne i benefici in termini sia di miglioramento della qualità della vita dei pazienti, sia di ottimizzazione dei costi da parte della struttura sanitaria.
- **MyVirtual Rehabilitation:** è un sistema di realtà virtuale per il trattamento dei deficit motori degli arti superiori e inferiori. Il terapeuta definisce un percorso di esercizi che il paziente esegue con l'ausilio di alcuni sensori applicati sull'arto interessato. I sensori, collegati a un sistema che riproduce sullo schermo un ambiente virtuale gradevole e di carattere ludico, guidano il paziente nell'esecuzione corretta dei movimenti. Il sistema assegna un punteggio relativo all'esecuzione dell'esercizio che incentiva il paziente e, allo stesso tempo, fornisce indicazioni utili al terapeuta sui progressi raggiunti. La terapia può essere effettuata anche da remoto, presso presidi periferici diversi

dall'ospedale o direttamente a domicilio. Un sistema di videoconferenza associato favorisce il dialogo paziente-terapista.

- **Sportello Multimediale:** è una soluzione rivolta alle Aziende sanitarie per:
  - consentire ai pazienti di pagare i *ticket* sanitari, richiedere certificati e prenotare la prestazione desiderata, anche in orari in cui non è aperto il servizio cassa, con possibilità di pagamento in contanti, tramite carta di credito e bancomat;
  - fornire informazioni ai cittadini e agli operatori sanitari, inerenti la carta dei servizi e l'ubicazione degli uffici e dei reparti, nell'ambito degli edifici e dei campus ospedalieri. Tramite una connessione audio (opzionalmente anche in video), è possibile parlare direttamente con un operatore per ulteriori informazioni. Per gli operatori sanitari le informazioni disponibili riguardano turni di lavoro, comunicati aziendali e sindacali.

### **Tim Mobile care**

Sviluppato in collaborazione con l'Ente Nazionale per la protezione dei Sordi (ENS), "Tim Mobile care" è un servizio multimediale di videoassistenza che consente ai non udenti di ricevere gratuitamente nella Lingua Italiana dei Segni tutte le indicazioni necessarie per fruire dei servizi di telefonia mobile (ad esempio la configurazione della posta, gli SMS/MMS, il credito residuo, il profilo tariffario, ecc.). Collegandosi al servizio WAP 119 e accedendo all'area dedicata, i non udenti possono navigare all'interno di un menù. Una volta selezionata l'informazione richiesta, viene visualizzato un filmato registrato che fornisce le spiegazioni necessarie.

A breve sarà possibile, sempre tramite il servizio WAP 119, usufruire di ulteriori servizi informativi (turistici e d'intrattenimento).

### **► Ricerca e sviluppo**

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

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

Le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo Telecom Italia vengono svolte, oltre che da TILab anche presso le Unità Operative e di Business (Network, Market, Information Technology, Security) e presso le società del Gruppo.

TILab è la funzione cui è demandato il presidio dell'innovazione tecnologica del Gruppo, lo *scouting* di nuove tecnologie e le attività di *engineering* dei servizi e delle piattaforme di rete. L'attività svolta da TILab è inoltre il risultato di *partnership* strategiche con i principali produttori di apparati e sistemi per telecomunicazioni e con Centri di ricerca d'eccellenza presso le più qualificate istituzioni accademiche nazionali e internazionali (fra cui Politecnico di Torino, Politecnico di Milano, Università di Berkeley, MIT). In questo ambito, nel 2008 sono state attivate 29 nuove collaborazioni con altrettante Università su temi di ricerca riguardanti nuove tecnologie, algoritmi di codifica, *concept* di servizi, nuovi paradigmi di comunicazione.

Come in passato, è stata perseguita l'opportunità di generare vantaggi competitivi e creare valore per il Gruppo Telecom Italia attraverso una gestione strategica delle relazioni tra ricerca, *Intellectual Property Right* (IPR) e *business*, finalizzata allo sviluppo del patrimonio brevettuale; in tale contesto, ponendo maggiore attenzione alla qualità dei brevetti rispetto alla loro numerosità, nel 2008 sono state depositate 39 nuove domande di brevetto.

Di seguito sono riportate le principali attività svolte da TILab:

- nel campo dell'accesso mobile sono state messe a punto le soluzioni basate su femtocelle che rappresentano una innovativa modalità di realizzazione dell'accesso radio, basato su un elevato numero di celle di dimensione estremamente ridotta. TILab conferma inoltre il ruolo di *driver* nell'innovazione tecnologica verso il mobile *BroadBand* anche grazie ad attività di sperimentazione nei laboratori di Torino della tecnologia

HSPA+, capace di abilitare in una prima fase bit rate teorici di 21 Mbit/s che potranno evolvere a 28 Mbit/s grazie alla tecnologia MIMO.

- Nell'ambito della diffusione della banda larga, è proseguita la definizione di soluzioni atte a supportare l'evoluzione dell'accesso ottico nei diversi scenari disponibili nei prossimi anni con terminazione della fibra nell'edificio, al cabinet o in casa del cliente. E' stata definita l'evoluzione 2009-2010 della rete di accesso verso NGN2 con architetture FTTH (Accesso in fibra collegato fino alla sede cliente) e FTTB (accesso in fibra collegato fino all'edificio del cliente).
- L'innovazione della *Home Network* e dei terminali verso la rete domestica *BroadBand* sempre collegata (*Digital Home Always-on BroadBand*), ha visto lo sviluppo di soluzioni di condivisione dei differenti flussi multimediali (*Media Sharing* su *Home Network*) tramite tecnologie basate sui principali *standard* internazionali: DLNA, UPnP Forum e Open IPTV Forum.
- Nell'ambito dei servizi basati su contenuti e applicazioni convergenti, sono proseguiti gli sviluppi di soluzioni innovative per specifiche fasce di clienti. In particolare le soluzioni di *e-tourism* si sono arricchite di un applicativo che permette l'accesso e la visualizzazione del portale turistico in maniera dinamica sulla base del profilo di terminale utilizzato. Inoltre si è arricchita l'offerta con funzionalità Web 2.0 quali la generazione e condivisione contestualizzata di foto e video, con l'integrazione della piattaforma "eTourism" (Cicerone Virtuale) e la gestione dei punti di interesse turistico (*Teamlife*). Tali piattaforme innovative sono state provate per la prima volta in una versione integrata in occasione del Carnevale di Venezia 2008 e sono quindi passate in esercizio.
- Nell'ambito dei servizio video e multimediali è stato lanciato TIM SKY Mobile TV/Radio con la possibilità per il cliente di fruire di 10 canali SKY e 25 radio per utenti 2G e 3G, con conversione dei canali radio/TV dal formato "ON AIR" DVB di *broadcasting* su IP a quello 3GPP su IP.
- E' stato definito il Piano Tecnologico di Gruppo 2009-2011, un documento che traccia le principali innovazioni nel triennio, le cui parti più importanti riguardano l'evoluzione tecnologica nei vari segmenti di cui si compone la rete, le piattaforme applicative e di gestione, i terminali e l'ambiente di utente.
- A livello internazionale TILab ha investito un impegno consistente nelle attività di standardizzazione, attraverso cui si prefigurano le soluzioni del futuro influenzando sulle *roadmap* dei costruttori. Nel 2008, su iniziativa Telecom Italia, è stato avviato l'*Energy Efficiency Inter Operator Collaboration Group*, gruppo di lavoro costituito al momento da 18 tra i principali operatori TLC mondiali con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza energetica nel settore delle telecomunicazioni, intervenendo su *standard* e proponendo azioni verso i fornitori.

Si evidenzia infine che è stato definito l'accordo quadro di sviluppo congiunto tra il Gruppo Telecom Italia e il Gruppo Telefonica. L'accordo prevede, nell'ambito del progetto di sinergie con il Gruppo Telefonica, una collaborazione tecnica attraverso la conduzione di specifici progetti di ricerca con Telefonica I+D, società del Gruppo Telefonica che si occupa di ricerca e sviluppo, finalizzati a mettere a fattor comune sforzi di R&D su alcuni temi di interesse comune. I temi dei primi progetti avviati nell'ambito della collaborazione sono i seguenti: *Wireless Sensor Network Applications*, *Context Awareness/Ambient Intelligence Platforms & Services*, *Innovative Services and Applications Z-SIM Enabled*, *Connected Car*, *3D Multimedia Technologies*, *Software Defined Radio*, *e-Tourism*, l'attività di osservatorio e l'analisi dei principali *trend* di innovazione tecnologica. Le attività di ricerca e sviluppo svolte dalle Unità Operative e di Business di Telecom Italia sono state indirizzate agli sviluppi effettuati internamente o appaltati a fornitori esterni per la realizzazione di:

- prodotti *software* dedicati ai sistemi per gestire sia le offerte commerciali e le attività nei confronti dei clienti (*Business Support Systems*) sia per gestire il funzionamento delle reti (*Operational Support Systems*), la *security* e altri servizi IT;
- test e collaudi, specifiche per bandi di gara, studi delle architetture di rete.

Le principali attività sono state:

- sviluppo di una nuova piattaforma *Customer Centric* “CRM Affari”, per la gestione commerciale della clientela SOHO, SME, *Enterprise* e Top;
- evoluzione delle piattaforme informatiche a supporto del *business* e implementazione dei nuovi servizi per la clientela *consumer* e *business & Top*. In particolare le attività sono state orientate a supporto delle seguenti offerte: offerta Famiglia, “Friend & Family”, MTV (funzionalità principali), IPTV, “Alice CASA” (*naked*); “Alice Total Security”, “Alice DATA KIT” (*upselling* fisso-mobile), “TIM Affare Fatto al Lavoro”, “Office On Hand”, “Alice Affare Fatto” su Voip, “Alice Business” (*naked*).