

# La sostenibilità nel Gruppo Telecom Italia

**Paolo Nazzaro**  
**Responsabile Group Sustainability - Telecom Italia**

# La sostenibilità in Telecom Italia



Referenti e Data Owner nominati per ciascuna Funzione e Società del Gruppo, responsabili della raccolta dei dati e delle informazioni per il Bilancio e per i questionari delle agenzie di rating

# Evoluzione

◀ 1997 - 1999 ▶ ◀ 2000 - 2001 ▶ ◀ 2002 - 2005 ▶ ◀ 2006 - 2011 ▶

<b>Carte e Codici</b>	Carta dei Valori	Codice Etico TIM	Codice Etico di Gruppo	Policy CSR nei rapporti con i dipendenti Policy CSR nei rapporti con i fornitori
<b>Reporting</b>	Sociale - Ambientale		Integrazione del reporting di sostenibilità nel bilancio consolidato (TBL)	Inserimento di obiettivi quantitativi di Sostenibilità nel bilancio Livello A+ GRI
<b>Adesione a Organizzazioni</b>	ETNO Sodalitas CSR Europe		Global Compact (ONU)	"Alleanza" europea sulla CSR
<b>Sustainability Governance</b>			Sistema di reporting interno Scheda di Sostenibilità per i progetti di investimento sopra un certo ammontare	Tableau de bord di sostenibilità Nuovo modello di pianificazione della Sostenibilità

## Posizionamento di TI negli indici

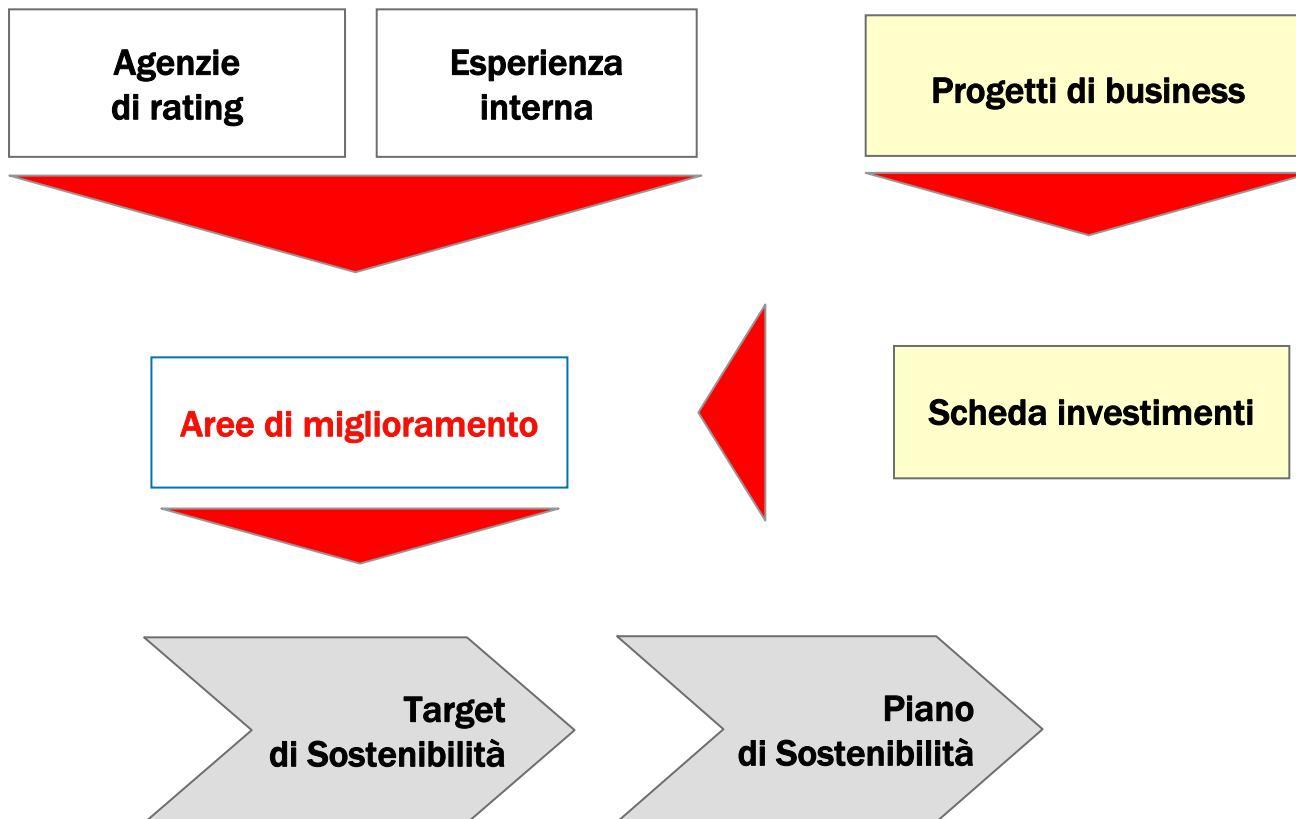
- ▶ **TI è presente in tutti i principali indici di sostenibilità mondiali (tra cui i DJSI e i FTSE4Good). L'ammissione consegue a un processo di valutazione strutturato (questionari, review di documentazione, contatti diretti) svolto da agenzie di rating indipendenti**
- ▶ **Tim Participações è stata inclusa nell'indice ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), gestito da Bovespa (Borsa di San Paolo) e altri partners**

## Il bilancio di sostenibilità

- ▶ **Dati di sostenibilità integrati nel bilancio consolidato a partire dal 2002**
- ▶ **E' redatto secondo lo standard Accountability (APS 2008) a partire dal 2009**
  - **un set di KPI gestiti dal medesimo software usato per i dati finanziari**
  - **procedure per la raccolta dati comuni a livello di Gruppo (Italia, Brasile, Argentina)**
- ▶ **E' basato su:**
- ▶ **Include target quantitativi**
- ▶ **Ha conseguito il livello "A+" del GRI dal 2007**
- ▶ **E' certificato dalla stessa società di revisione che certifica il bilancio consolidato**



# Pianificazione



## I pilastri della sostenibilità in TI

- ▶ **L'attenzione ai bisogni dei clienti**
- ▶ **Il caring dei dipendenti**
- ▶ **Il contributo alla Comunità**
- ▶ **Il contrasto del cambiamento climatico**
- ▶ **La comunicazione della performance non finanziaria**

## Smart Inclusion

- ▶ **Il progetto punta a ridurre il disagio dei bambini lungodegenti dei reparti di oncoematologia di alcune strutture ospedaliere di Bologna, Roma, Padova, Firenze, Genova e Torino**
- ▶ **I bambini ricoverati possono partecipare attivamente alle lezioni scolastiche, comunicare con i propri cari attraverso videochiamate e accedere a vari programmi di intrattenimento (cartoni animati, film, documentari, sport)**
- ▶ **Il personale sanitario può visualizzare attraverso il sistema tutta la documentazione clinica dei pazienti con possibilità di aggiornarla**
- ▶ **Il progetto è stato realizzato con il supporto tecnologico e finanziario di Telecom Italia grazie al sostegno del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e alla supervisione scientifica e progettuale dell'Istituto per la Sintesi Organica e la Fotoreattività del Consiglio Nazionale delle Ricerche CNR-ISOF di Bologna**



## Navigare Sicuri

**Percorso biennale, sviluppato in stretta collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, la Fondazione Movimento Bambino e Save the Children volto a sensibilizzare bambini, ragazzi e adulti (genitori e insegnanti) sull'uso consapevole e responsabile di Internet e delle tecnologie digitali ([www.navigaresicuri.org](http://www.navigaresicuri.org))**

**Nel 2010 /2011 un bus ha toccato le scuole e le piazze di 20 città italiane in 10 regioni e ha coinvolto circa 100.000 persone attraverso laboratori interattivi e la distribuzione di materiale didattico. Il tour ripartirà ad ottobre 2012 per visitare altre 10 regioni**

**Le attività svolte sono state differenziate in base al target di riferimento:**

- ▶ **I bambini dai 5 ai 10 anni vengono accompagnati alla scoperta del web da Geronimo Stilton: giocando con i personaggi di Topazia imparano i grandi e piccoli accorgimenti utili per divertirsi in perfetta sicurezza, proteggendo i dati personali e comunicando le situazioni rischiose ai propri genitori**
- ▶ **I ragazzi dal 10 ai 15 anni sono invitati a confrontarsi e riflettere riguardano alcuni fenomeni a cui sono particolarmente esposti in questa fascia d'età: il cyberbullismo, l'adescamento e il furto d'identità**
- ▶ **a genitori ed educatori è dedicata una sezione di informazioni e aggiornamenti sul rapporto tra i minori e internet**

## I pilastri della sostenibilità in TI

- ▶ **L'attenzione ai bisogni dei clienti**
- ▶ **Il caring dei dipendenti**
- ▶ **Il contributo alla Comunità**
- ▶ **Il contrasto del cambiamento climatico**
- ▶ **La comunicazione della performance non finanziaria**

## I care about myself

- ▶ **E' stata offerta a tutti i dipendenti l'opportunità di iscriversi gratuitamente per l'anno accademico 2010-2011 a uno dei corsi di laurea attivati presso alcune facoltà dell'Università Telematica Internazionale Uninettuno. L'iniziativa ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo del patrimonio di conoscenze e competenze extra-professionali dei dipendenti coerentemente con gli indirizzi dettati dalla strategia del Consiglio europeo di Lisbona del marzo 2000, che punta a rendere l'Europa una società basata sulla conoscenza in un percorso di Long - Life Learning. I costi d'iscrizione e frequenza sono totalmente a carico dell'Azienda, che li sosterrà per gli anni successivi al primo per chi avrà superato almeno il 50% degli esami previsti dall'Ordine degli Studi per ciascun anno accademico di riferimento**
- ▶ **L'iniziativa, condivisa con le principali Organizzazioni Sindacali di settore ha registrato un enorme successo tanto che dopo appena un'ora dall'apertura delle candidature è stato esaurito il bacino di adesioni inizialmente previsto (oltre 3.000 adesioni). Alla luce di questo risultato l'Azienda ha deciso, sempre in accordo con le Organizzazioni Sindacali, di accogliere tutte le richieste pervenute**
- ▶ **E' stato attivato un blog Intranet riservato esclusivamente ai dipendenti iscritti all'Università, dove poter trovare e scambiarsi informazioni, opinioni, idee e informazioni sul progetto, sulla didattica, su tempi e modi per affrontare il percorso formativo. Il blog ha registrato oltre 145.000 accessi per 2.500 utenti unici e 3.100 commenti**

## People caring

**People Caring è la struttura creata da Telecom Italia per rispondere alle aspettative dei dipendenti su alcuni temi rilevanti, individuati attraverso un ascolto attivo attuato sia online (Intranet, community, posta elettronica) sia attraverso incontri e focus group. I principali temi individuati sono:**

- ▶ **equilibrio tra vita lavorativa e tempo libero (es. asili nido e convenzioni)**
- ▶ **supporto alle esigenze dei figli e della famiglia in genere (es soggiorni estivi)**
- ▶ **Supporto alle iniziative di volontariato dei dipendenti (es. Dynamo Camp)**
- ▶ **valorizzazione delle forma di diversità presenti nel contesto lavorativo attraverso attività e progetti di diversity management (es. policy di selezione e comitato per la diversità)**

**E' partita la sperimentazione in alcune regioni italiane di un servizio di counseling per i dipendenti, curato da psicologi professionisti nel più rigoroso rispetto della privacy. Il servizio ha lo scopo di offrire un sostegno alle persone in caso di disagio nell'ambiente di lavoro o di eventuali discriminazioni**

## I pilastri della sostenibilità in TI

- ▶ **L'attenzione ai bisogni dei clienti**
- ▶ **Il caring dei dipendenti**
- ▶ **Il contributo alla Comunità**
- ▶ **Il contrasto del cambiamento climatico**
- ▶ **La comunicazione della performance non finanziaria**

## Fondazione TI: Programma Dislessia

**Nel 2009 la Fondazione Telecom Italia ha avviato con l'Associazione Italiana Dislessia un articolato programma di interventi per combattere questo disturbo all'interno delle scuole italiane**

**Il programma (tre anni scolastici e 1,5 milioni di euro di investimento) si articola in 4 progetti operativi finalizzati a:**

- ▶ **riconoscere precocemente la dislessia**
- ▶ **formare gli insegnanti**
- ▶ **diffondere le tecnologie nelle scuole**
- ▶ **diffondere le tecnologie nelle famiglie**

**Nel 2010 una parte del programma è stato oggetto di un Protocollo d'Intesa tra la Fondazione Telecom Italia, il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e l'Associazione Italiana Dislessia**

## Telemouse

**Iniziativa realizzata in partnership con la Fondazione Mondo Digitale, lanciata nel 2009 con lo scopo di attivare a Roma dei corsi di alfabetizzazione digitale rivolti agli ultrasessantenni**

**I corsi si sono svolti nelle aule informatiche di 60 scuole romane e sono stati tenuti da studenti selezionati che ottengono crediti formativi scolastici a fronte di questo impegno.**

**Parallelamente, in 50 centri sociali per anziani del Comune di Roma, sono stati realizzati altrettanti Internet Corner Telecom: luoghi accoglienti e familiari dove gli anziani possono mettere in pratica le competenze acquisite e, grazie all'esperienza delle prime figure di nonni-tutor, avvicinare altri coetanei alle nuove tecnologie**

**Durante l'anno 2009-2010 sono stati formati 1.500 ultrasessantenni e ulteriori 4.500 hanno frequentato gli Internet Corner.**

## I pilastri della sostenibilità in TI

- ▶ **L'attenzione ai bisogni dei clienti**
- ▶ **Il caring dei dipendenti**
- ▶ **Il contributo alla Comunità**
- ▶ **Il contrasto del cambiamento climatico**
- ▶ **La comunicazione della performance non finanziaria**



## Performance ambientale nel 2010

<b>31%</b>	<b>Riduzione dell'energia per riscaldamento</b>
<b>4.7%</b>	<b>Riduzione dell'energia utilizzata per autotrazione a cui ha contribuito la riduzione del numero di veicoli e la sostituzione di auto Euro 3 con auto Euro 4</b>
<b>3.4%</b>	<b>Diminuzione del consumo di energia elettrica</b>
<b>29%</b>	<b>Aumento dell'indicatore di eco-efficienza</b>
<b>5,7%</b>	<b>Riduzione delle emissioni di anidride carbonica</b>
<b>16.9%</b>	<b>Diminuzione della carta utilizzata per uso ufficio</b>
<b>18.6%</b>	<b>Diminuzione della carta utilizzata per le bollette telefoniche</b>

## Il Carbon Meter su [www.avoicomunicare.it](http://www.avoicomunicare.it)

The screenshot displays the user interface of the Carbon Meter application. At the top left is the **TELECOM ITALIA** logo. Below it is a navigation bar with the following items: **HOMEPAGE**, **ARCHIVIO POST**, **ARCHIVIO VIDEO 2008**, **ARCHIVIO VIDEO 2009**, **I RELATORI**, and **AVOICOMUNICARE**. The main content area is divided into several sections:

- Carbon Meter**: A section with a description: "Questo è il nostro calcolatore di CO<sub>2</sub>, serve a misurare le tue emissioni di anidride carbonica nel corso di alcune attività." and a prompt: "Scegli l'ambito da cui iniziare a calcolare." Below this is a circular icon with "CO<sub>2</sub>".
- LAVORO**: A category with a computer monitor icon.
- CASA**: A category with a house icon, highlighted with a red background.
- ACQUISTI**: A category with a shopping bag icon.
- AMMINISTRAZIONE**: A category with a document and pencil icon.

## I pilastri della sostenibilità in TI

- ▶ **L'attenzione ai bisogni dei clienti**
- ▶ **Il caring dei dipendenti**
- ▶ **Il contributo alla Comunità**
- ▶ **Il contrasto del cambiamento climatico**
- ▶ **La comunicazione della performance non finanziaria**

Primary objective

# Market value

Financial drivers

Increased sales

Reduced costs

Increased cashflow

Brand value

Risk management

Core non-financial drivers

Human capital

Customer relations

Society

Environment

Innovation

Corporate governance

Key metrics

- Employee engagement

- Customer satisfaction

- Public perception
- Supply chain management

- Carbon emissions
- Waste management
- Lifecycle assessment

- Product/service development

- Ethical integrity
- Board composition

ESG factors

- Absence rate
- Staff turnover
- Health & safety
- Fair restructuring
- Training
- Performance management
- Equality & diversity
- Reputation
- Commitment to customer
- Talent recruitment & retention

- Customer loyalty
- Retention
- Reputation
- Trust
- Price, product, service quality

- Opinion former perception
- Media coverage
- Community investment
- Stakeholder dialogue
- Social impact
- Legal/regulatory breaches
- Inclusion

- Energy efficiency
- Deployment of renewables
- Waste reduction
- Recycling
- Environmental impacts
- Environmental breaches

- New products and services
- Value of patents
- Customer perception
- Talent recruitment & retention
- Training
- R&D expenditure

- Nos of non-exec/ independent directors
- Equality & diversity
- Training & development
- Audit processes
- Reporting & transparency
- Reputation
- Shareholder interests
- Anticorruption policy/ practice
- Competitiveness



Lloyds TSB

