



---

**Gruppo TIM**



## IL PROFILO DEL GRUPPO TIM

**[G4-3]** Il Gruppo TIM offre servizi di comunicazioni fisse e mobili e soluzioni ICT<sup>1</sup>. In Italia, il Gruppo gestisce la più grande infrastruttura di rete fissa, per voce e dati, diffusa in modo capillare su tutto il territorio, e fornisce una delle piattaforme di rete mobile più estesa e avanzata del Paese. **[G4-6]** La leadership domestica è accompagnata da una significativa presenza internazionale in Brasile. **[G4-17a]** Per il dettaglio dei Paesi in cui TIM è attiva si rimanda alla Nota 45 del Bilancio Consolidato del Gruppo nella quale sono anche elencate le imprese del Gruppo suddivise per modalità di consolidamento. **[G4-13], [G4-22]** Nel corso del 2016 non si sono registrate variazioni significative nelle operazioni e nel perimetro di consolidamento; per un dettaglio delle variazioni intervenute si rimanda alle Note 1 e 3 del Bilancio Consolidato del Gruppo. Nell'arco dell'ultimo triennio tra le principali variazioni si segnalano l'iscrizione tra le discontinued operations e la successiva cessione del Gruppo Sofora – Telecom Argentina, la creazione di INWIT S.p.A., quotata alla Borsa Valori di Milano, che opera nel settore delle infrastrutture per le comunicazioni elettroniche, nello specifico in quelle dedicate all'ospitalità di apparati di trasmissione radio per le reti di telefonia mobile sia di TIM sia di altri operatori.

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

- **“Domestic”** opera prevalentemente in Italia, nell'ambito dei servizi di fonia e dati su rete fissa e mobile per i clienti finali (retail) e altri operatori (national wholesale) oltre che nel settore dei prodotti e servizi per l'information technology in ambito domestico. La Business Unit, oltre alla gestione dei multiplex digitali attraverso Persidera S.p.A.<sup>2</sup>, comprende anche le attività di INWIT S.p.A. e, in campo internazionale, le attività relative allo sviluppo delle reti in fibra ottica (international wholesale) in Europa, nel Mediterraneo e in Sud America;
- **“Brasile”** (Gruppo TIM Brasil) offre servizi di telecomunicazioni mobili. Inoltre, con le acquisizioni di alcuni operatori fissi, offre servizi di trasmissione dati su fibra ottica e servizi di banda larga residenziali;
- le **“Altre attività”** comprendono le imprese finanziarie e le altre società minori non strettamente legate al “core business” del Gruppo.

### I PRINCIPALI BRAND DEL GRUPPO

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

**TIM** è il brand unico del Gruppo che opera nel mercato domestico offrendo servizi di telefonia fissa e mobile, internet, contenuti digitali e servizi cloud. TIM accompagna l'Italia verso il traguardo della piena digitalizzazione, grazie alla realizzazione delle infrastrutture di rete ultrabroadband e alla diffusione dei servizi di ultima generazione. In **Brasile** TIM commercializza servizi mobili e di internet in mobilità oltre che servizi fissi. Tramite il brand **Sparkle**, il Gruppo offre soluzioni voce, dati e internet internazionali agli operatori di telecomunicazioni fissi e mobili, agli Internet Service Provider/Application Service Provider, content e media player e alle aziende multinazionali.

<sup>1</sup> **[G4-3]** Per informazioni di carattere generale sulla forma del Gruppo, si veda il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

<sup>2</sup> Persidera S.p.A. nasce dalla joint venture tra gli operatori di rete Telecom Italia Broadcasting (TIMB) e Rete A, di proprietà del Gruppo Editoriale L'Espresso. La società possiede cinque multiplex digitali nazionali ed è il fornitore di riferimento dei principali editori televisivi operanti in Italia.



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

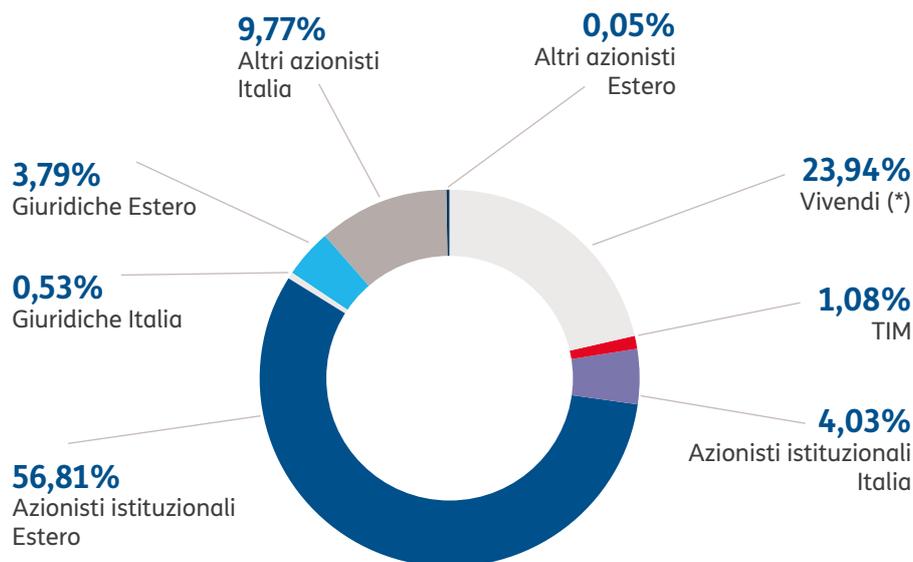
**Persidera** offre capacità trasmissiva in tecnica digitale terrestre e soluzioni tecnologiche ai principali editori televisivi operanti nel mercato domestico.

Infine **INWIT** è la tower company del Gruppo.

## I PRINCIPALI AZIONISTI DI TELECOM ITALIA S.P.A.

**[G4-7]** Telecom Italia è una società per azioni organizzata secondo l'ordinamento giuridico della Repubblica Italiana<sup>1</sup>, **[G4-5]** dove ha sede la Capogruppo. **[G4-7]** L'azionista di riferimento al 31 dicembre 2016, risulta essere Vivendi S.A. con il 23,94% del capitale ordinario, **[G4-13]** La composizione azionaria non ha subito rilevanti cambiamenti nel corso del 2016, dopo l'ingresso, nel 2015, dell'azionista francese Vivendi. La struttura del Patrimonio Netto e il numero di azioni in circolazione sono riportati nella Nota 14 del Bilancio Consolidato del Gruppo. Per maggiori informazioni su segnalazioni effettuate alla Consob riguardo a possessori azionari rilevanti si rimanda alla Relazione sulla gestione del Gruppo TIM.

Si riporta di seguito la composizione del capitale azionario al 31 dicembre 2016<sup>2</sup>.



**[G4-13]** L'esame della composizione del capitale azionario nel periodo 2014-2016 evidenzia nel 2016, oltre all'incremento della partecipazione di Vivendi S.A. (+2,6pp) rispetto al 2015, un lieve incremento della partecipazione degli investitori istituzionali esteri e italiani, rispettivamente pari a +2,3pp e + 0,5pp. La quota posseduta dalle persone giuridiche estere, nel periodo, si è leggermente incrementata (dal 3,0% del 2014 al 3,8% del 2016) mentre la partecipazione delle persone giuridiche Italia si è lievemente ridotta, passando dallo 0,8% del 2014 allo 0,5% del 2016.

Circa le categorie altri azionisti Italia e altri azionisti esteri, infine, continua anche nel 2016 la riduzione del possesso nel triennio; il movimento è marcato per gli altri investitori italiani (-4,8pp), lieve per gli altri investitori esteri.

<sup>1</sup> **[G4-7]** Si veda anche il Bilancio Consolidato del Gruppo TIM.

<sup>2</sup> Fonte: Libro dei Soci al 31 dicembre 2016 integrato da comunicazioni ricevute e da altre informazioni a disposizione.



## IL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE

Sono di seguito brevemente illustrati alcuni aspetti della Corporate Governance del Gruppo particolarmente rilevanti (materiali) per la rendicontazione di sostenibilità secondo le linee guida GRI-G4. Per una descrizione più approfondita ed esaustiva si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari dell'esercizio 2016 (d'ora in avanti "RGS"), alla Relazione sulla Remunerazione (d'ora in avanti "RR"), allo Statuto e alle procedure di Governance del Gruppo, disponibili sul sito [telecomitalia.com](http://telecomitalia.com).

**[G4-34], [G4-35], [G4-40]** Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo è nominato dall'Assemblea degli Azionisti sulla base di liste presentate da aventi diritto di voto che complessivamente posseggano almeno lo 0,5% del capitale ordinario (ovvero la diversa misura richiesta dalla disciplina regolamentare emanata dalla Consob). L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea del 16 aprile 2014. Nel mese di dicembre 2015 il numero di Consiglieri è passato da 13 a 17 con la nomina di 4 Consiglieri su richiesta dell'azionista di riferimento Vivendi S.A.. Nel corso del 2016 il numero dei membri si è ridotto di 1 unità per l'uscita del precedente Amministratore Delegato del Gruppo.

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

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

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

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



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

**[G4-47]** Nel 2016 si sono tenute 14 riunioni del Consiglio di Amministrazione.

**[G4-43]** I Consiglieri partecipano a specifici incontri con il management o con consulenti esterni, finalizzati a fornire un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui opera l'Azienda, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione. Si organizzano colazioni di lavoro, workshop sulle nuove tecnologie, incontri formativo-informativi in vista delle riunioni strategiche. L'aggiornamento rispetto al quadro normativo di riferimento è oggetto di specifiche note informative. Come accaduto nel 2016, anche per il 2017 sono previsti incontri specifici sulla sostenibilità.

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

**[G4-44a]** Per l'esercizio 2016 il processo di autovalutazione della dimensione, della composizione e del funzionamento del Consiglio e dei suoi Comitati, è stato effettuato con il supporto del consulente Egon Zehnder. La *board review* viene effettuata (dal 2005) con cadenza annuale.

**[G4-44b]** Maggiori informazioni sulle modalità e le risultanze dell'assessment sono illustrate in RGS. Nell'autovalutazione del 2016 non sono state affrontate tematiche di sostenibilità.

**[G4-35], [G4-36], [G4-39], [G4-42]** L'Assemblea del 16 aprile 2014 ha nominato Presidente Giuseppe Recchi e nella successiva riunione del Consiglio di Amministrazione del 18 aprile Marco Patuano è stato nominato Amministratore Delegato. Successivamente, in data 22 marzo 2016, Marco Patuano ha rassegnato le dimissioni ed il Consiglio di Amministrazione, in data 30 marzo 2016, ha nominato Amministratore Delegato il consigliere Flavio Cattaneo.



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

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

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

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

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

**[G4-35], [G4-36]** Il sistema di deleghe dei poteri da parte degli amministratori esecutivi (Presidente Esecutivo e Amministratore Delegato) alle funzioni a loro riporto è oggetto di una apposita procedura aziendale che stabilisce le modalità attraverso cui tale sistema deve essere implementato (Conferimento e Revoca Procure). Le deleghe sono di norma conferite ai riporti diretti degli amministratori esecutivi e, in particolare, per le questioni di carattere economico-finanziario, sono delegati i riporti dell'Amministratore Delegato che si occupano



di tali materie, mentre per la sostenibilità è delegato il riporto del Presidente Esecutivo a capo della funzione CSV. I riporti diretti possono a loro volta delegare determinati poteri a specifiche funzioni; **[G4-37]** in particolare, sono conferite in questo modo le deleghe per la consultazione degli stakeholder (clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione, dipendenti ecc., descritti nel paragrafo *Stakeholder Engagement* nel capitolo *Corporate Shared Value*).

**[G4-41]** La procedura aziendale per l'effettuazione delle operazioni con parti correlate, redatta in ottemperanza al Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010, è sistematicamente aggiornata (l'ultima revisione è del 17 marzo 2016) ed è illustrata in RGS, cfr. *Interessi degli amministratori e operazioni con parti correlate*. La disclosure delle eventuali operazioni con parti correlate nel periodo di riferimento è inserita nella Relazione Finanziaria Annuale, capitolo *Operazioni con parti correlate*<sup>1</sup>.

**[G4-45], [G4-46], [G4-14]** Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire - attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi - una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione, in quanto responsabile del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, definisce le linee di indirizzo del sistema, verificandone l'adeguatezza, l'efficacia e il corretto funzionamento, così che i principali rischi aziendali (tra l'altro, quelli operativi, di Compliance, economici, di natura finanziaria) siano correttamente identificati e gestiti nel tempo.

L'istituzione e il mantenimento del sistema di controllo interno sono affidati agli Amministratori Esecutivi, ciascuno rispetto all'area delegata, e al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili della Società per l'ambito di competenza, così da assicurare l'adeguatezza complessiva del sistema e la sua concreta funzionalità, in una prospettiva di tipo risk based, che viene considerata anche nella definizione dell'agenda dei lavori consiliari. Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei Rischi è illustrato in RGS.

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

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

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

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



**[G4-49], [G4-50], [G4-58]** Dal mese di novembre 2015 è in vigore in TIM la nuova procedura segnalazioni (“Procedura *Whistleblowing*”), che prevede la gestione accentrata, a cura della Direzione Audit, di tutte le segnalazioni - comprese quelle di competenza del Collegio Sindacale, anche nel suo ruolo di Organismo di Vigilanza 231 - tramite un applicativo informatico, al quale i segnalanti possono accedere dalla intranet aziendale. Da febbraio 2016, tale canale di segnalazione è accessibile anche dal sito internet di Gruppo. Le segnalazioni possono essere effettuate da qualsiasi dipendente, collaboratore, consulente, prestatore di lavoro, nonché terzo in rapporti d'affari con il Gruppo. Per ciascuna segnalazione il sistema assegna un codice identificativo univoco, che consente al segnalante di verificarne lo stato di lavorazione, in modo anonimo.

**[G4-57], [DMA Labor Practice Grievance Mechanisms]** Come evidenziato nell'art. 4 del Codice Etico e di Condotta di Gruppo, richieste di chiarimenti sulla correttezza di comportamenti propri o altrui - ai fini della piena osservanza del Codice e dei suoi valori - devono essere indirizzati al responsabile della Direzione Audit di TIM S.p.A. o al responsabile della funzione Audit della società estera del Gruppo direttamente interessata, nel rispetto di specifiche procedure interne.

**[G4-58]** Alle stesse figure, avvalendosi dell'apposita procedura *Whistleblowing*, i destinatari del Codice e quanti vi hanno aderito devono segnalare tempestivamente:

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

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

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

**[G4-50]** Nel 2016, attraverso la procedura *Whistleblowing* sono arrivate 219 segnalazioni in Italia e 518 in Brasile. Il paragrafo *Diritti Umani* del capitolo *Essere sostenibili in TIM* e il paragrafo *Segnalazioni* del capitolo *Le persone di TIM* illustrano le segnalazioni pervenute relative a presunte violazioni dei diritti umani e del lavoro<sup>1</sup>.

**[G4-50]** Nella Relazione del Collegio Sindacale viene indicato il numero di segnalazioni pervenute al Collegio Sindacale e viene fornito un resoconto sugli accertamenti svolti dal Collegio stesso con il supporto del Group Compliance Officer (cfr. *Relazione Finanziaria Annuale 2016*). Nel corso del 2016 è pervenuta all'Organismo di Vigilanza una sola segnalazione, comunque non pertinente a Codice Etico, Diritti Umani e Modello Organizzativo 231.

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



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

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

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

**[G4-52]** Al fine di assicurare che le scelte effettuate in materia di remunerazione siano adeguatamente istruite, conformi alle regole di trasparenza e di rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto del Comitato per le Nomine e la Remunerazione. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato (alle cui riunioni interviene il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco di volta in volta da questi designato) si avvale della collaborazione delle competenti strutture della Società e può avvalersi del supporto di consulenti esterni che non si trovino in situazioni tali da comprometterne l'indipendenza di giudizio. Anche per l'esercizio 2016, il Comitato si è avvalso dell'assistenza e del supporto forniti da Mercer Italia.

**[G4-51]** Fatta eccezione per il Presidente Esecutivo e l'Amministratore Delegato, gli Amministratori percepiscono esclusivamente compensi fissi. La Tabella 1 "Compensi corrisposti ai componenti dell'Organo di Amministrazione e di Controllo e ai Dirigenti con Responsabilità Strategiche" in RR indica per ciascun consigliere tutte le tipologie e l'ammontare dei compensi attribuiti. I dettagli delle componenti della remunerazione fissa e variabile (inclusa l'eventuale componente di stock option), dei benefit e del trattamento di severance attribuiti all'Amministratore Delegato, al Presidente e ai dirigenti con responsabilità strategiche, così come gli obiettivi per la componente variabile della remunerazione dell'Amministratore Delegato, sono illustrati in dettaglio in RR. In particolare, per gli Amministratori esecutivi, gli obiettivi assegnati per il 2016 sono prevalentemente di natura finanziaria e riguardano gli indicatori di EBITDA di Gruppo, di Net Financial Position di Gruppo e di Service Revenues di Gruppo (con esclusione del First Quarter 2016 per l'Amministratore Delegato). A questi si aggiungono un set di obiettivi di tipo qualitativo, che per l'Amministratore Delegato riguardano le iniziative strategiche 2016 (rappresentate dal nuovo piano di turnaround del mercato domestico, dall'aggiornamento del piano di turnaround per il Brasile, dall'aggiornamento del piano broadband e dalla voce "Rates and Authority"), mentre per il Presidente contemplano un obiettivo relativo ai Media ed uno concernente la valutazione, a cura del Board, dell'efficacia nella gestione delle attività del Consiglio di Amministrazione.

---

## RIFERIMENTI

Il Gruppo agisce nella convinzione che le attività di business debbano essere svolte tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder, in linea con i principi stabiliti dagli standard



riconosciuti a livello internazionale. Nella definizione e attuazione della strategia e dei programmi di sostenibilità, il Gruppo si ispira alle linee guida emanate dai principali organismi mondiali di indirizzo e standardizzazione sulla Corporate Responsibility. Il sistema di gestione della sostenibilità tiene conto anche delle normative e dei principali standard internazionali, in particolare:

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

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

- Global Compact, principale riferimento a livello mondiale lanciato nel 2000 dall'ONU, a cui TIM ha aderito fin dal 2002. TIM è membro del Global Compact Network Italia;
- ITU (International Telecommunication Union), la principale agenzia delle Nazioni Unite per le Telecomunicazioni e l'Informazione, nonché punto di riferimento per governi e settore privato nello sviluppo di reti e servizi. TIM partecipa al gruppo di lavoro Environment and Climate Change (Study Group 5);
- ETSI (European Telecommunications Standards Institute), la principale organizzazione europea di standardizzazione per le telecomunicazioni. TIM partecipa ai seguenti comitati tecnici e gruppi di interesse concernenti l'ambiente: TC ATTM (Access, Terminals, Transmission and Multiplexing) e TC EE (Environmental Engineering);
- GSM Association, e in particolare il gruppo di lavoro GSMA – Mobile Alliance against Child Sexual Abuse Content, per tutte le iniziative tecnologiche e di comunicazione rivolte alla tutela dei minori nel settore della telefonia mobile;
- ICT Coalition for Children Online e Better Internet for Kids (ex CEO Coalition), per la definizione e l'implementazione dei principi e delle tecnologie necessarie a rendere internet un luogo più sicuro per i minori;
- GRI, l'organismo fondato nel 1997 dal CERES, Coalition for Environmentally Responsible Economies, con l'obiettivo di sviluppare le linee guida, applicabili globalmente, per la stesura del Report di Sostenibilità;
- GeSI (Global e-Sustainability Initiative), una partnership globale di società ICT per promuovere lo sviluppo sostenibile delle nuove tecnologie. TIM è rappresentata nell'Assemblea Generale e partecipa ai gruppi di lavoro dell'iniziativa, in particolare nell'Industry Responsibility Committee che segue i progetti legati alla valutazione della performance dei fornitori e all'assessment della sostenibilità dei prodotti e dei servizi. Dalla metà del 2012 alla metà del 2014 TIM ha anche fatto parte del Board of Directors, ricoprendo il ruolo di tesoriere;
- ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association), un'associazione di settore che ha tra i suoi obiettivi lo sviluppo di un mercato europeo delle TLC competitivo ed efficiente attraverso il coordinamento tra gli operatori e il dialogo con le Istituzioni. TIM fa parte dell'Executive Board, di cui ha avuto la presidenza dal 2011 al 2014 e ha aderito alla Corporate Responsibility Charter of the European Telecommunications Network



Operators' Association. Le problematiche legate alla corporate responsibility sono gestite attraverso un gruppo di lavoro, di cui TIM ha la presidenza dal 1997, che ha anche - fra i suoi mandati - la promozione e la verifica degli obiettivi assunti attraverso la Corporate Responsibility Charter dell'Associazione. A questo gruppo di lavoro risponde una task force sull'energia, coordinata da TIM, che si occupa di valutare e mettere a fattor comune le migliori prassi e le soluzioni più avanzate nel campo dell'efficienza energetica oltre ad una task force sulla protezione dei minori online;

- Joint Audit Cooperation, iniziativa congiunta tra operatori di telecomunicazioni per effettuare audit di sostenibilità presso gli stabilimenti produttivi dei rispettivi fornitori nelle aree geografiche che presentano un elevato livello di rischio dal punto di vista sociale e ambientale. TIM è stato uno dei tre soci fondatori ed è rappresentata nella Leadership Assembly (che ha funzione di indirizzo e verifica ed è costituita da rappresentanti di alto livello delle rispettive funzioni Acquisti e CSR dei membri) ed ha la vice-presidenza dell'Operational Committee, che sviluppa le strategie da proporre alla Leadership Assembly, definisce procedure e strumenti e coordina l'attività di audit dei fornitori;
- Joint Research Center, il centro di Ricerca della Commissione Europea che ha sviluppato, con l'ausilio degli operatori TLC, tra cui TIM, i Codici per l'efficienza energetica dei data center e per i consumi energetici degli apparati a larga banda, entrambi sottoscritti da TIM;
- FOSI, Family Online Safety Institute, un'organizzazione non profit internazionale il cui scopo è quello di rendere il mondo della rete più sicuro per i ragazzi e le loro famiglie, individuando le migliori strategie nel rispetto della libertà del web. Il FOSI favorisce inoltre il dialogo fra i capi di governo, il mondo dell'industria e il settore non profit nella ricerca di nuove soluzioni per la sicurezza dei bambini nel mondo del Web 2.0. TIM è la stata la prima azienda italiana ad aderire a questa importante istituzione.

TIM è inoltre associata a ANIMA e Sodalitas (entità che si occupano di sostenibilità nell'ambito di associazioni di categoria italiane), CSR Europe, una rete di aziende europee per lo sviluppo della sostenibilità nelle aziende e a FSG (Foundation Strategy Group), tramite la quale TIM partecipa alle attività della Shared Value Initiative, comunità globale che condivide temi e progetti che generano business value rispondendo a bisogni sociali.

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

---

## CODICI, POLICY E CARTE DEL GRUPPO

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

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

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

Le Condizioni Generali di abbonamento e di contratto, che disciplinano i rapporti con la



clientela abbonata e si affiancano alle relative Carte dei Servizi, sono pubblicate sui siti tim.it, impresasemplice.it e nuvolaitaliana.it. Le Condizioni Generali di abbonamento per la telefonia fissa sono pubblicate anche all'interno degli elenchi telefonici.

Inoltre, in adempimento a quanto previsto da varie delibere emanate dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni in materia di qualità, sui siti web di riferimento sono pubblicati gli obiettivi prefissati per ogni anno dei singoli servizi (servizi di telefonia vocale fissa e mobile, servizi di accesso a internet, servizi di call center per l'assistenza alla clientela). Una selezione degli obiettivi e dei relativi livelli di raggiungimento è riportata in *Appendice*.

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

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

Il Codice Etico e di Condotta di TIM sottolinea alcuni principi fondamentali per tutte le persone che lavorano nel Gruppo:

#### **Eccellenza del servizio**

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

#### **Etica e Compliance**

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

#### **Competizione**

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

#### **Risorse umane**

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

#### **Comunicazione**

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

#### **Comunità**

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

#### **Salute e Sicurezza**



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

---

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

**[G4-DMA Anti-corruption]** Lo strumento di Gruppo per l'identificazione, la prevenzione e il controllo dei rischi di corruzione è il "Modello Organizzativo 231", un programma di compliance per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001 che potrebbero comportare responsabilità amministrative per la Società ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001. Risulta altresì adottata, nel dicembre 2012, la Policy Anti-corruzione di Gruppo, richiamata dal Modello Organizzativo 231. Nel Modello Organizzativo di Gruppo e nel Modello Organizzativo del Brasile sono identificati i processi a rischio reato corruzione tra cui: gestione dei rapporti con i soggetti pubblici (ad es. gestione ispezioni e procedimenti, rappresentazione della posizione dell'Azienda presso le Authority, richiesta di autorizzazioni, gestione finanziamenti agevolati, bandi di gara), negoziazione con i clienti (trattative commerciali, bandi gara), individuazione e gestione delle controparti nell'ambito rapporti commerciali, partnership, join venture, acquisizione partecipazioni, acquisti di beni e servizi, consulenze e prestazioni professionali. Nel 2016 è stata finalizzata l'adozione della due diligence per la valutazione delle controparti con riferimento alle aree sensibili individuate dalla Policy Anti-corruzione. Per quanto attiene al Brasile la due diligence risulta adottata nell'ambito del processo di acquisto (fornitori di beni e servizi/consulenze e prestazioni professionali).

Il Modello Organizzativo 231 si articola:

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

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



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

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

e inoltre:

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

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

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

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

**[G4-DMA Anti-corruption]** Le aree di cui sopra costituiscono i criteri in base ai quali decidere se i processi o le attività sono a rischio (ogni processo/attività è a rischio se include tali aree<sup>1</sup>). Il Modello Organizzativo si completa con l'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e osservanza del Modello e di curarne il relativo aggiornamento. In base a quanto previsto dal D. Lgs 231/01 art. 6 c.4bis, le funzioni di Organismo di Vigilanza sono state attribuite al Collegio Sindacale nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2012. Gli interventi modificativi al Modello sono elaborati da un comitato manageriale di Gruppo denominato Steering Committee 231, istruiti dall'Organismo di Vigilanza e approvati dal Consiglio di Amministrazione quando di significativa entità.

Per fornire supporto operativo agli Organismi di Vigilanza delle Società appartenenti al Gruppo, all'interno della Direzione Compliance di TIM è presente una struttura dedicata (Compliance

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



231) con il compito di gestire le segnalazioni di violazioni del Modello Organizzativo e di effettuare specifici interventi di compliance, anche sulla base delle evidenze ricevute per il tramite dei flussi informativi istituiti all'interno del Gruppo.

**[G4-SO3a]** Il Modello Organizzativo 231 attualmente copre tutte le Business Unit del Gruppo, ed **[G4-SO4]** è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. nel 2003 (in seguito sono state approvate le successive modifiche). Il 30 settembre 2016 il Consiglio di Amministrazione di TIM S.p.A. ha approvato la versione aggiornata della Policy Anticorruzione di Gruppo che prevede, tra l'altro, inserimento del processo "Finanza Agevolata" nelle "Aree Sensibili" e nuovi richiami relativamente alla validazione delle controparti (anti-corruption due diligence), ai provvedimenti disciplinari nonché alla procedura Whistleblowing di Gruppo. E' prevista altresì l'adozione della nuova versione della policy da parte dei Consigli di Amministrazione delle società controllate nazionali ed estere interessate. Inoltre, ad agosto 2014, il Consiglio di Amministrazione di TIM Participações ha approvato il Modello Organizzativo in applicazione alla legge anti-corruzione locale (Ley 12846/13) e alle previsioni al riguardo richieste a livello di Gruppo. In data 6 ottobre 2016 il Consiglio di Amministrazione di TIM Participações ha approvato una nuova versione del Modello Organizzativo risultando individuati specifici riferimenti ai fini dell'estensione di applicazione del Modello ai soggetti privati. In precedenza, in Brasile, risultano adottate procedure di prevenzione della corruzione, inclusa una Policy Anticorruzione del maggio 2013.

**[G4-SO4]** Per quanto riguarda le società italiane, il Modello Organizzativo 231 e la policy anticorruzione sono stati comunicati a tutti i dipendenti mentre i partner commerciali devono esprimere l'adesione ai principi ivi previsti. In Italia, nel 2015, è stata completata la formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione. Si segnala che nell'ambito della formazione on-boarding per risorse neo-inserite in TIM S.p.A. sono stati effettuati specifici interventi su ambiti anticorruzione. Nel 2016 1.208 risorse hanno completato la fruizione di un modulo di apprendimento digitale su gestione delle informazioni privilegiate sulle postazioni di lavoro (Market Abuse). In generale le campagne formative non hanno necessariamente cadenza annuale, dipendono invece dalle novità introdotte nel Modello o da altre esigenze organizzative.

Nel 2016, è stato sviluppato un modulo di apprendimento digitale su tematiche relative alla nuova versione Policy Anticorruzione e Whistleblowing indirizzato ai dipendenti di TIM S.p.A. e società controllate nazionali. La relativa formazione è prevista nel 2017.

#### Campagne di formazione in e-learning effettuate in Italia\*

	2016	2015	2014
Dirigenti	211	42	718
Quadri	420	185	3.787
Altri	577	10.828	33.877

\*Unità di misura: persone

In Brasile la comunicazione su tematiche anticorruzione, a dipendenti e partner, è stata avviata nel 2014 e nel corso del 2015 sono state erogate attività formative in aula indirizzate ai focal point delle funzioni, alle risorse che gestiscono i rapporti con i soggetti pubblici e ai consulenti legali. Si segnala, infine, nell'ambito delle attività di sensibilizzazione sui temi anticorruzione, l'attività di diffusione del Codice Etico. In particolare, per quanto attiene TIM Participações, nel 2016 risulta completato da parte dei dipendenti (c.a. 100% del target - 10.000 risorse) il relativo corso di e-learning.

**[G4-DMA Anti-corruption]** I dipendenti vengono formati ogni volta che il Modello

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



Organizzativo subisce modifiche sostanziali. TIM ha reso disponibile il modulo di formazione e-learning sul Modello Organizzativo 231 e aspetti anticorruzione agli organi sociali delle società controllate nazionali.

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

**[G4-DMA Anti-corruption]** TIM è membro del Gruppo di Lavoro "231 e Legalità" organizzato nell'ambito delle iniziative di Confindustria e partecipa ai gruppi di lavoro istituiti presso il B20 per l'implementazione delle raccomandazioni formulate a livello di G20/B20 su tematiche anticorruzione. In questo ambito, è stata predisposta versione internazionale di un Educational Toolkit anticorruzione indirizzato alle PMI. Al riguardo è prevista la definizione di una versione italiana del toolkit indirizzata alle PMI associate a Confindustria. Nell'ambito del gruppo di lavoro "Legalità/231" l'adozione del toolkit è prevista nel corso del 2017. Inoltre, è in corso di definizione un progetto di formazione anticorruzione indirizzato alle scuole primarie e secondarie (1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> grado). Sono in corso i contatti con il MIUR per finalizzare l'avvio del progetto pilota in alcune scuole secondarie in Piemonte.



## I PRINCIPALI DATI DI PERFORMANCE ECONOMICA E VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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

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

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

### Gruppo TIM - Principali dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	Ricavi			EBITDA			Investimenti industriali			Personale a fine periodo (unità)		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Domestic	15.006	15.001	15.303	6.698	5.567	6.998	3.709	3.900	2.783	51.280	52.644	53.076
Brasile	4.047	4.637	6.245	1.325	1.451	1.773	1.167	1.289	2.195	9.849	13.042	12.841
Altre attività	11	131	71	(18)	(14)	13	-	8	6	100	181	108
Rettifiche ed elisioni	(39)	(50)	(45)	(3)	2	1	-	-	-	-	-	-
<b>Totale consolidato</b>	<b>19.025</b>	<b>19.719</b>	<b>21.574</b>	<b>8.002</b>	<b>7.006</b>	<b>8.785</b>	<b>4.876</b>	<b>5.197</b>	<b>4.984</b>	<b>61.229</b>	<b>66.867</b>	<b>66.025</b>

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

### Gruppo TIM - Altri dati economico-finanziari consolidati

(milioni di euro)	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014
Totale Patrimonio Netto	23.553	21.249	21.584
- attribuibile ai Soci della Controllante	21.207	17.554	18.068
- attribuibile alle partecipazioni di minoranza	2.346	3.695	3.516
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile ai Soci della Controllante	1.808	(70)	1.351
Utile (perdita) dell'esercizio attribuibile alle Partecipazioni di minoranza	158	731	610
Indebitamento finanziario netto contabile	25.955	28.475	28.021



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

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

#### Gruppo TIM - Principali dati operativi delle Business Unit

(migliaia)/Dati fine periodo	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014
<b>FISSO DOMESTICO</b>			
Accessi fisici	18.963	19.209	19.704
Accessi BroadBand	9.206	8.890	8.750
<b>MOBILE DOMESTICO</b>			
Consistenza linee	29.617	30.007	30.350
<b>BRASILE</b>			
Consistenza linee	63.418	66.234	75.721

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

#### Gruppo TIM – Valore economico prodotto e distribuito

(milioni di euro)	2016	2015*	2014*
Valore economico prodotto direttamente			
a) Totale ricavi e proventi operativi	19.336	20.006	21.975
b) Interessi attivi e dividendi incassati	159	216	228
c) Plusvalenze (minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	14	336	29
d) Valore economico prodotto direttamente (a+b+c)	19.509	20.558	22.232
Valore economico distribuito			
e) Costi operativi	8.128	9.295	9.953
f) Costi del personale	3.106	3.589	3.119
g) Azionisti e finanziatori	1.729	2.291	2.259
h) Imposte e tasse	949	534	854
i) Valore economico distribuito (e+f+g+h)	13.912	15.709	16.185
Valore economico non distribuito (d-i)	5.597	4.849	6.047

\* I dati relativi al 2015 e 2014 sono stati rivisti per tenere conto di alcune variazioni effettuate dalla BU Brasile

(milioni di euro)	2016	2015	2014
Salari e stipendi	2.116	2.296	2.202
Oneri sociali	770	834	801
Altri oneri	220	459	116
Costi del personale	3.106	3.589	3.119



(milioni di euro)	2016	2015	2014
Acquisti di materie e servizi	7.793	8.532	9.432
Altri costi operativi	983	1.375	1.057
Variazione delle rimanenze	(9)	44	52
Attività realizzate internamente	(639)	(656)	(588)
Costi operativi	8.128	9.295	9.953

(milioni di euro)	2016	2015	2014
Dividendi distribuiti	191	262	319
Interessi passivi	1.538	2.029	1.940
Azionisti e finanziatori	1.729	2.291	2.259

(milioni di euro)	2016	2015	2014
Imposte dirette	849	418	736
Imposte indirette e tasse	100	116	118
Imposte e tasse	949	534	854
- di cui relative alla BU Domestic	876	381	724
- di cui relative alla BU Brasile	84	123	124
- di cui relative ad attività estere/altro	(11)	30	6

### Gruppo TIM – Contributo alla comunità

(milioni di euro)	2016	2015	2014
<b>Ripartizione del contributo</b>			
Liberalità	0,1	0,3	0,9
Investimenti nella comunità	19,2	17,6	7,1
Iniziative per la comunità	6,1	9,4	14,5
<b>Totale</b>	<b>25,4</b>	<b>27,3</b>	<b>22,5</b>

Il contributo alla comunità è calcolato secondo le linee guida del London Benchmarking Group (LBG). Il calcolo è stato effettuato utilizzando dati gestionali, in parte oggetto di stime. Il LBG, fondato nel 1994, è un'associazione a cui aderiscono oltre 150 grandi società internazionali e rappresenta lo standard di riferimento a livello mondiale per la classificazione dei contributi volontari delle aziende a favore della comunità.

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



## IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

### IL CONTESTO NORMATIVO E COMPLIANCE

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

**[G4-DMA Public Policy], [G4-DMA Compliance]** Le principali variazioni nella normativa di riferimento per il Gruppo sono regolarmente esposte nella Relazione sulla Gestione del Gruppo TIM (cfr *Capitolo Principali variazioni del contesto normativo*), mentre le attività di engagement con le pubbliche amministrazioni sono descritte nel presente Bilancio. Le relazioni intrattenute dal Gruppo e dai suoi dipendenti con le PA sono attentamente regolamentate e controllate tramite il Modello Organizzativo 231, brevemente presentato in questo capitolo.

**[G4-SO6]** In particolare, il Codice Etico vieta esplicitamente erogazioni in via diretta o indiretta, contributi, vantaggi o altre utilità a partiti o movimenti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, o a loro rappresentanti o candidati.

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

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

### CONCORRENTI

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

In questo ambito i nostri interlocutori sono:

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

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

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

Il Gruppo aderisce a oltre 100 associazioni territoriali tra cui, in particolare, CD Confindustria Digitale e Associazione delle società di TLC. Dal 2010 TIM ha aderito ad Assinform, l'Associazione nazionale delle principali aziende di information technology operanti sul mercato italiano, che



svolge un ruolo di collegamento tra le principali forze economiche, politiche e istituzionali per lo sviluppo dell'Italia come sistema Paese, attraverso il ricorso all'innovazione e alle nuove tecnologie.

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

TIM partecipa anche al Distretto dell'Audiovisivo e dell'ICT, un consorzio di oltre 20 imprese che operano nei settori dell'informatica, telecomunicazioni e media. Patrocinato dal Comune di Roma, Unione degli Industriali e Camera di Commercio di Roma, il Distretto ha l'obiettivo di esprimere e rappresentare, nel proprio ambito, le attività industriali e i servizi che operano nella nuova area economica della grande convergenza o multimedialità.

Al fine di monitorare il posizionamento competitivo, periodicamente vengono svolte ricerche quantitative su un campione rappresentativo della popolazione italiana adulta per misurare l'efficacia della pubblicità per i servizi di telecomunicazione. Le indagini rilevano per tutti i gestori l'andamento della notorietà, la conoscenza spontanea e sollecitata della pubblicità, il ricordo attinente, il gradimento della pubblicità e la propensione a sottoscrivere un contratto. L'azienda si è dotata, ormai da anni, di un servizio di monitoraggio globale della reputazione (MediaMonitor) su tutti i tipi di media (stampa cartacea e online, radio, tv, social web). Lo strumento analizza e verifica nello scenario competitivo la presenza di TIM e dei suoi principali competitor. Il MediaMonitor permette di posizionare quantitativamente (numero passaggi e visibilità) e qualitativamente (argomenti positivi/negativi, sentiment, profilo di immagine) TIM nel panorama competitivo, evidenziando le aree di positività e negatività dei singoli media. È stato inoltre attivato un servizio di alerting su argomenti che possono impattare sulla reputazione del Gruppo.

Dal 2014 è stato avviato un sistema di monitoraggio con periodicità annuale per valutare nel tempo l'impatto del marchio TIM, unico logo commerciale, sul mercato delle telecomunicazioni. Viene inoltre misurata la forza competitiva individuando i motivi della performance di TIM rispetto ai concorrenti.

## Servizi agli Operatori Alternativi

Wholesale Market (WM) è la Direzione di TIM che, in ambito Wholesale, opera come punto di riferimento commerciale per gli altri operatori (inclusi gli ISP) per la fornitura di infrastrutture di rete e servizi, finalizzata alla successiva commercializzazione, da parte degli stessi operatori di servizi di comunicazione elettronica, alla propria clientela. WM cura le fasi di progettazione pre e post-vendita, la raccolta delle esigenze e definizione dell'offerta, la contrattualizzazione, la vendita, l'assistenza e fatturazione dei prodotti/servizi forniti.

La separazione organizzativa e amministrativa tra le direzioni Retail di TIM e WM, che annualmente viene certificata da un ente esterno, assicura il rispetto dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione, sanciti dalla vigente normativa regolatoria e in particolare dalla Delibera 152/02/CONS.

WM definisce e propone annualmente le offerte di riferimento per i vari servizi wholesale regolamentati. L'iter di approvazione di ciascuna offerta di riferimento prevede approfondimenti congiunti e revisioni svolte a seguito di chiarimenti richiesti da AGCOM, che ne approva i contenuti e controlla l'operato di WM a garanzia della tutela della concorrenza.



AGCOM è anche il Garante e l'Autorità di riferimento nelle cause promosse dagli Operatori/ISP e dagli utenti finali in materia regolamentare.

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

Ogni operatore ha un rapporto diretto con il proprio account manager di riferimento nella funzione Sales di WM che acquisisce le richieste del cliente di propria competenza e personalizza i relativi strumenti contrattuali di offerta nel rispetto degli obblighi regolamentari vigenti. In particolare, i contratti relativi ai servizi regolamentati includono clausole che stabiliscono un monitoraggio costante delle diverse fasi di fornitura del servizio, prevedendo che alcuni dei principali indicatori siano oggetto di periodica comunicazione all'AGCOM.

Il presidio del cliente avviene in modo continuativo ed è formalizzato tramite lo svolgimento di conference call, videoconferenze e incontri in cui vengono coinvolte tutte le funzioni aziendali interessate.

Per ulteriori informazioni sulle iniziative di dialogo e di coinvolgimento, nonché sulle iniziative di caring e rilevazione della soddisfazione degli Operatori Alternativi, si rinvia al sito Wholesale di TIM: [wholesale.telecomitalia.com](http://wholesale.telecomitalia.com).

## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

TIM interagisce con AGCOM per contribuire al governo del processo regolamentare sui temi ritenuti materiali per l'accrescimento del valore dell'Azienda. In quest'ottica persegue un dialogo leale e un confronto continuo con le Autorità e le Istituzioni allo scopo di pervenire a una regolamentazione semplice, efficace e simmetrica. Inoltre il Gruppo mette a disposizione le proprie conoscenze partecipando a consultazioni pubbliche, audizioni istituzionali, convegni, incontri pubblici, presentando apposite memorie e istanze. Il confronto costante con AGCOM e le Istituzioni fa sì che TIM ne acquisisca le opinioni, fornendo risposte trasparenti e affidabili e anticipi gli eventi creando e cogliendo le migliori opportunità per l'Azienda. Per ulteriori informazioni sui riferimenti normativi che regolano consultazioni pubbliche, analisi di mercato, indagini conoscitive e risoluzione di controversie tra operatori si rinvia alla sezione di sostenibilità del sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

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

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

## Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Nell'ambito della tutela della concorrenza e del consumatore TIM interagisce con l'Antitrust sia in via preventiva (richieste di informazioni o presentazione di denunce) sia in occasione dei procedimenti da questa avviati.

In caso di apertura di procedimenti di contestazione, il Gruppo fa valere le proprie ragioni nelle sedi opportune, in alcuni casi presentando all'Autorità impegni che fanno venir meno i



presunti profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria. L'Autorità, valutati tali impegni, può renderli obbligatori e chiudere il procedimento senza irrogare alcuna sanzione pecuniaria.

All'interno dell'Azienda esistono controlli preventivi sui processi con impatti potenzialmente rilevanti ai fini Antitrust come, per esempio, la predisposizione dei piani di marketing, l'evoluzione della contrattualistica, le condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni, l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali. I controlli mirano ad assicurare che la gestione operativa dei processi tenga in considerazione tali impatti potenziali.

Per sensibilizzare e diffondere un corretto approccio al tema, a seguito del programma di formazione online avviato nel 2010, nel 2013 è stato proposto al management uno specifico corso formativo in aula riguardante l'applicazione della normativa sulla concorrenza. Nel 2014 l'attività formativa è proseguita nei confronti del personale appartenente alla funzione National Wholesale Services.

Tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016, è stata realizzata una nuova edizione del corso online, erogato e fruito da circa 3.000 dipendenti selezionati tra varie funzioni aziendali (prevalentemente funzioni tecniche e commerciali).

Da aprile a dicembre 2016 i circa 3.000 dipendenti già fruitori del corso online sono stati coinvolti in un percorso formativo Antitrust che si è articolato in un corso in aula della durata di 4 ore seguito da una verifica di apprendimento. Il corso in aula è stato erogato con docenza interna (funzione National Antitrust) ed esterna.

**[G4-DMA Anti-competitive Behavior]** La Commissione Europea ed alcune autorità di concorrenza nazionali (tra cui AGCM) hanno mostrato di approvare gli sforzi delle società che decidono di dotarsi di un programma di compliance efficace. In Italia, la crescente attenzione ai programmi di compliance è confermata dall'adozione di "Linee guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità in applicazione dell'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90", in cui l'AGCM ha inserito tra le circostanze attenuanti da valutare in sede di applicazione di sanzione per illecito antitrust anche "l'adozione e il rispetto di uno specifico programma di compliance, adeguato e in linea con le best practice europee e nazionali".

Per questo motivo TIM ha deciso di avviare uno specifico programma di compliance antitrust a completamento delle azioni formative già intraprese.

L'attività, iniziata nel marzo 2015 e terminata a ottobre 2016 si è articolata nelle seguenti fasi:

- interviste a personale apicale previamente individuato;
- verifica di documenti contenuti nei personal computer di un determinato numero di dipendenti preventivamente selezionati al fine di effettuare una raccolta oggettiva di tali documenti;
- training di formazione antitrust;
- redazione di un Codice di Condotta Antitrust;
- redazione di una procedura interna.

**[G4-SO7]** I principali contenziosi del Gruppo in materia sono elencati e descritti nella Nota 24 (Passività potenziali, altre informazioni, impegni e garanzie) del Bilancio Consolidato, in particolare nel paragrafo Principali contenziosi e azioni giudiziarie pendenti.

**[G4-SO8]** La stessa Nota contiene una descrizione di tutti gli altri contenziosi del Gruppo.



## Iniziative regolamentari relative alla rete di accesso

Nel dicembre 2008 l'AGCOM ha approvato con la Delibera 718/08/CONS gli impegni volontari presentati da TIM per rafforzare le garanzie di parità di trattamento interna-esterna tra le Divisioni Retail di TIM e gli altri Operatori. Sempre nel 2008 è stato costituito l'Organo di Vigilanza con il compito di verificare la corretta esecuzione degli impegni, di monitorare gli indicatori di parità di trattamento e il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio.

Il 5 novembre 2015, il CdA del Gruppo ha approvato un nuovo modello di equivalence (NME), finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di attivazione e manutenzione dei servizi di accesso wholesale alla rete fissa di TIM forniti alle proprie direzioni commerciali e agli Operatori, in linea con i più recenti orientamenti regolamentari.

Tale modello di equivalence pone sullo stesso piano le divisioni commerciali di TIM e gli altri Operatori assicurando piena parità di trattamento interna-esterna. Il 22 dicembre 2015 AGCOM ha pubblicato la Delibera 623/15/CONS contenente la richiesta a TIM di formulare una proposta per rafforzare ulteriormente le garanzie di parità di trattamento e due proposte relative alla disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di provisioning ed assurance.

A fronte di tale delibera, nel febbraio 2016 TIM ha comunicato ad AGCOM le suddette proposte in coerenza con i contenuti del NME approvato dal CdA del 5 novembre 2015.

Successivamente, a maggio 2016, AGCOM ha pubblicato la Delibera 122/16/CONS avviando una consultazione pubblica, conclusasi a metà giugno 2016, sulle proposte di TIM e sulle valutazioni preliminari di AGCOM, risultate in larga parte positive.

Il processo di approvazione da parte di AGCOM delle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento, connesse sia alla Delibera 623/15/CONS che alla 122/16/CONS si concluderà nei primi mesi del 2017.

In linea col modello di equivalence, da fine 2015 la struttura organizzativa della società ha portato Open Access e National Wholesale Services ad essere gerarchicamente dipendenti dallo stesso responsabile della Direzione Wholesale, come descritto nel paragrafo Servizi agli Operatori Alternativi.

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

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

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

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



---

## ENTI E ISTITUZIONI

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

I nostri interlocutori in questo ambito sono:

- le Istituzioni nazionali centrali: Parlamento, Governo, Ministeri, PA;
- le Istituzioni locali e loro associazioni;
- AGCOM, AGCM, il Garante per la protezione dei dati personali, l'Authority per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico;
- le Istituzioni europee e internazionali: la CE, il Consiglio e il Parlamento Europeo, il BEREC<sup>1</sup>, l'OCSE<sup>2</sup>, l'ONU<sup>3</sup>, il Global Compact, l'UNEP<sup>4</sup>, l'UNFCCC<sup>5</sup>, l'ITU<sup>6</sup> e altre agenzie dell'ONU.

### Istituzioni nazionali e centrali

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

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

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

L'attività legislativa nazionale oggetto di specifica attenzione e presidio da parte di TIM nel corso del 2016 ha riguardato principalmente i disegni di legge all'esame delle Camere e i decreti legge e decreti legislativi varati dal Governo in carica, di possibile impatto sul comparto delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, è stato monitorato e seguito l'iter dei seguenti provvedimenti legislativi:

- legge n. 11 del 28.01.2016 (deleghe al Governo per l'attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture): la legge reca talune disposizioni in materia di cambi di appalto dei call center;
- decreto legislativo n. 33 del 15/02/2016 (attuazione della direttiva 2014/61/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità): il provvedimento introduce misure volte a facilitare l'installazione delle suddette reti, promuovendo l'uso condiviso dell'infrastruttura fisica esistente e consentendo un dispiegamento più efficiente

---

<sup>1</sup> Body of European Regulators for Electronic Communication

<sup>2</sup> Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico

<sup>3</sup> Organizzazione per le Nazioni Unite

<sup>4</sup> United Nations Environment Programme

<sup>5</sup> United Nations Framework Convention on Climate Change

<sup>6</sup> International Telecommunication Union



- delle infrastrutture fisiche nuove per abbattere i costi dell'installazione;
- legge costituzionale del 12 aprile 2016 (disposizioni per il superamento del bicameralismo paritario, la riduzione del numero dei parlamentari, il contenimento dei costi di funzionamento delle istituzioni, la soppressione del CNEL e la revisione del titolo V della parte II della Costituzione): la riforma, in particolare, supera la c.d. “potestà legislativa concorrente” tra Stato e Regioni (lo Stato stabilisce i principi generali mentre le Regioni legiferano in base ai predetti principi), riportando molte materie, tra cui l'ordinamento della comunicazione, nella potestà esclusiva dello Stato. In tal modo, viene superato il previgente impianto normativo che ha ostacolato lo sviluppo delle reti di comunicazioni elettroniche, fisse e mobili;
  - decreto ministeriale dell'11/05/2016 (Istituzione del SINFI - Sistema Informativo Nazionale Federato delle Infrastrutture): il decreto del MISE, attua le disposizioni del decreto legislativo n. 33 del 2016;
  - decreto legislativo n. 185 del 24.09.2016 (disposizioni integrative e correttive dei decreti legislativi 15 giugno 2015, n. 81 e 14 settembre 2015, nn. 148, 149, 150 e 151, a norma dell'articolo 1, comma 13, della legge 10 dicembre 2014, n. 183): il decreto reca disposizioni integrative e correttive della disciplina, in materia di lavoro, introdotta dal “Jobs act”;
  - decreto legislativo n. 179 del 26/08/2016 (modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7/03/2005, n.82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7/08/2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche): nel provvedimento, per quanto di interesse, è stato fissato il diritto dell'utenza di utilizzare il credito telefonico per i micropagamenti elettronici verso la PA e i gestori di pubblici servizi.
  - Sono state svolte attività preparatorie e di confronto con i referenti istituzionali in occasione di audizioni presso le competenti Commissioni parlamentari, quali quelle relative ai nuovi assetti societari di TIM e alla posizione aziendale in merito alla Strategia governativa per lo sviluppo delle reti a banda ultra larga, così come sono state seguite e monitorate le indagini conoscitive parlamentari afferenti al settore delle comunicazioni elettroniche, tra cui si evidenzia l'indagine su “Industria 4.0”, avviata nel mese di febbraio 2016 e finalizzata ad acquisire elementi informativi utili circa l'individuazione del modello da applicare al tessuto industriale italiano per favorire la digitalizzazione delle imprese.

## Istituzioni nazionali locali

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

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

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



Tra i temi principali, oggetto del dialogo con gli enti locali nel corso del 2016, si evidenzia:

- lo sviluppo delle nuove reti ultra broadband (NGAN- Next Generation Access Network) e del nuovo standard LTE (Long Term Evolution);
- la copertura territoriale e la riduzione del digital divide;
- la verifica dell'incidenza del contributo, anche lato domanda, sulla redditività degli investimenti in larga banda sui distretti industriali;
- la stipula di protocolli con gli Enti Locali per favorire l'utilizzo di tecniche non invasive (minitrincee) nei lavori di scavo, anche per accelerare lo sviluppo della copertura delle reti di accesso di nuove generazione;
- le proposte di leggi regionali e di regolamenti comunali in materia di installazione di impianti di telefonia mobile e campi elettromagnetici (tra le altre: Linee Guida attuative della Legge Umbria, Proposta di Legge della Regione Marche, Protocollo Comune di Genova), al fine di rappresentare le esigenze aziendali (anche attraverso la presentazione di osservazioni, emendamenti e la partecipazione ad audizioni) consentendo un'equa coesistenza dei diversi interessi coinvolti, nell'ottica di semplificare la normativa e omogeneizzarla alle disposizioni nazionali di riferimento;
- le proposte di regolamento scavi, per uniformare l'iter autorizzatorio e la relativa disciplina a quanto previsto dalle norme di riferimento nazionali, anche in ottica di ulteriore semplificazione a livello locale;
- la rimozione di impianti di telefonia pubblica (cabine telefoniche) per la quale è stata anche prevista una fase d'ascolto dei cittadini nell'ambito della procedura concordata con AGCOM;
- la promozione di iniziative di digital inclusion di TIM per favorire l'apprendimento delle nuove tecnologie e il loro corretto uso, anche attraverso la ricerca di forme di collaborazione con i Comuni, partnership e rilascio di patrocini;
- la diffusione dell'innovazione e della cultura digitale anche promuovendo la realizzazione di accordi/partnership con le pubbliche amministrazioni;
- la promozione del sistema dei servizi digitali di TIM per la realizzazione di smart cities e in particolare il sostegno alle città di Genova, Torino, Milano, Napoli, Firenze, Benevento. Al riguardo si segnala: la partecipazione alle attività, in qualità di soci fondatori dell'associazione Genova Smart City; la partecipazione in qualità di socio fondatore alla Fondazione Torino Wireless (distretto tecnologico ICT che vede il coinvolgimento di istituzioni nazionali e locali, università e centri di ricerca, imprese e istituti finanziari); la collaborazione con il Comune di Torino e la Fondazione Torino Smart City per la presentazione di progetti collaborativi attivabili nell'ambito delle iniziative Smart City;
- la realizzazione di una sperimentazione di didattica digitale presso alcune scuole della Regione Lombardia, che segue la stipula di un protocollo con l'USR Lombardia;
- le attività di ricerca, in collaborazione con l'Università Bocconi, finalizzate allo studio delle Agende Urbane in otto Comuni italiani: Bergamo, Cuneo, Ferrara, Belluno, Pescara, Ancona, Taranto, Siracusa;
- la verifica della finanziabilità dei costi per il risparmio energetico aziendale con nuovi strumenti nazionali e territoriali;
- la redazione di 20 Policy Report regionali finalizzati a rappresentare lo stato dell'arte e sull'evoluzione delle politiche regionali in materia di servizi digitali, infrastrutture di rete, agenda digitale e smart cities, anche con riferimento alla nuova politica di programmazione dei fondi comunitari 2014-2020. Consistenti ampliamenti sono stati introdotti nella quarta edizione 2016 con l'introduzione di nuovi capitoli contenenti informazioni relative ai Piani di sviluppo regionale di natura strategica ed economica, ai Programmi operativi regionali (POR) e nazionali (PON) afferenti alle tematiche ICT aventi ricadute sul territorio. L'edizione 2016 è stata completata e diffusa agli interlocutori interni ed esterni all'azienda nel Marzo 2016; attualmente è in corso l'aggiornamento delle informazioni riportate nei documenti - ove disponibili - sino all'ultimo trimestre 2016.



## Istituzioni comunitarie e internazionali

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

Tra le tematiche affrontate a livello europeo, oggetto dei principali atti normativi/regolamentari d'interesse del Gruppo, si citano, a titolo non esaustivo, la Review del quadro regolamentare che comporta la revisione degli obblighi di accesso alle reti e delle regole consumeristiche di settore, la riforma del servizio universale, la revisione dell'assetto istituzionale dei poteri della Commissione e del BEREC nella implementazione del nuovo quadro. La revisione comporta un complesso processo di adozione che coinvolge Parlamento e Consiglio per l'adozione di nuove regole verso il 2020. TIM partecipa attivamente alle numerose consultazioni pubbliche lanciate dalla Commissione Europea e dal BEREC sulla base della Strategia del Mercato Unico Digitale (e della Strategia sul Mercato Unico), in particolare le consultazioni sulla revisione del Quadro telecomunicazioni, sulle piattaforme online e il ruolo degli intermediari, sul ruolo degli OTT e sulla regolamentazione dei servizi IoT.

TIM ha partecipato al tavolo di lavoro lanciato dalla Commissione Europea per l'elaborazione dell'Action Plan 5G, teso ad accelerare lo sviluppo della nuova tecnologia per consentire all'Europa di tenere il passo con l'Asia e gli Stati Uniti e di valorizzare l'approccio europeo, focalizzato alla digitalizzazione delle industrie verticali.

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

Per quanto riguarda i rapporti con l'ONU, particolare rilievo assumono le attività svolte nell'ambito del Global Compact (GC) che si sostanziano nella partecipazione al gruppo di lavoro sui Diritti Umani organizzato dal GC Network Germania e alle molteplici attività del Network Italiano della stessa organizzazione. TIM e TIM Brasil, le due società del Gruppo che hanno aderito al Global Compact, compilano annualmente la "Communication on Progress", il documento che riporta i progressi registrati dalle aziende nella promozione e nell'applicazione concreta dei dieci principi del Global Compact. La CoP redatta da TIM nell'estate 2016 e relativa all'intero 2015 le riconosce lo status di "Active" e il livello di "Advanced" (conformità ai ventuno criteri richiesti). Per ulteriori informazioni a riguardo si rimanda al paragrafo Diritti



Umani e al sito telecomitalia.com.

TIM partecipa attivamente in qualità di sector member all'ITU (agenzia internazionale dell'ONU per le telecomunicazioni), nei tre settori in cui è suddiviso (ITU Radiocommunication Sector, ITU Telecommunication Standardization Sector, ITU Telecommunication Development Sector). E' parte dell'ITU COP, piattaforma dell'ITU in materia di protezione dei minori.

Partecipa, inoltre, regolarmente agli eventi maggiormente significativi dell'ITU.

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

TIM si interfaccia con le istituzioni, in particolare quelle sovranazionali, in via individuale e in qualità di membro di associazioni di rilievo attive sulla scena europea e internazionale, quali ad esempio ETNO, GSMA, Business Europe, TABC.

## I rapporti con le Istituzioni in Brasile

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

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

A livello locale, TIM Brasil è in costante contatto con le Istituzioni e le Autorità locali su tematiche relative alle telecomunicazioni e, in particolare, sullo sviluppo delle infrastrutture e la copertura della rete, così come su tematiche di interesse specifico delle comunità locali. Nella pratica quotidiana, le attività di engagement con le Istituzioni si concretizzano nella formulazione di proposte, stimolo al dibattito, partecipazione attiva in audizioni pubbliche e in incontri su temi specifici con gli stakeholder coinvolti.

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

- ABR Telecom (associazione brasiliana delle risorse di telecomunicazioni), per la gestione centralizzata e condivisa delle soluzioni di telecomunicazioni;
- TelComp (associazione brasiliana per la competitività delle telecomunicazioni), che rappresenta gli interessi di 60 operatori per la competitività del settore;
- SINDITELEBRASIL (sindacato nazionale degli operatori di telecomunicazioni), che lavora al fine di coordinare, difendere e rappresentare in sede legale le aziende associate, che include tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile;
- GSMA che rappresenta gli interessi degli operatori mobili nel mondo. GSMA America Latina è un partner fondamentale nel discutere i temi che interessano il settore, che spaziano



dalle gestione e allocazione delle frequenze, alla protezione dei consumatori, fino alle attività che possono avere un impatto positivo sulla reputazione del settore (l'Azienda partecipa all'iniziativa We Care)

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

Inoltre, le attività di TIM Brasil, a livello regionale e locale, sono supportate dalle attività dell'Istituto TIM che ha come obiettivo il progresso sociale del Brasile tramite attività e progetti che massimizzano il potenziale del network mobile. Dal 2013, l'Istituto TIM ha realizzato progetti in oltre 398 realtà locali in 26 stati, coinvolgendo 58 dipartimenti, tre ministeri e più di quattro mila scuole pubbliche, interessando 15.200 insegnanti e 455.000 studenti.