

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ [G4-33]



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ' AL 31 DICEMBRE 2016

Agli Azionisti di
Telecom Italia SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Telecom Italia (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, e ai principi di *Inclusivity, Materiality e Responsiveness* contenuti nell'*AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)*, emanati da AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability), indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità. Gli Amministratori sono responsabili per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, nonché per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Gli Amministratori sono altresì responsabili per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* ("ISAE 3000"), emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, il cui rispetto confermiamo anche ai sensi dell'*AA1000 AccountAbility Assurance Standard (2008)*, non avendo effettuato attività o servizi per il Gruppo che avrebbero potuto generare un conflitto con il nostro profilo di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

La nostra società applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PriceWaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PriceWaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Le procedure svolte hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e per la definizione della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines* e l'*AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)*; inoltre, a fronte dello statement, incluso nel Bilancio al paragrafo "Gruppo TIM – Il Sistema di Corporate Governance – Riferimenti", con il quale il Gruppo informa sul fatto che il proprio sistema di gestione della sostenibilità prenda in considerazione la norma ISO 26000:2010, abbiamo effettuato appositi approfondimenti seguendo il programma di lavoro contenuto nel documento Prassi di riferimento UNI "Responsabilità sociale delle organizzazioni - Indirizzi Applicativi alla UNI ISO 26000" - UNI/PdR 18:2016.

Le procedure svolte sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del DLGS. 27.1.2010, N.39, in data 31 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di priorità degli aspetti significativi per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- approfondimenti sulle pratiche e sulle iniziative attualmente in corso nelle Società italiane della Business Unit Domestic coerenti con quanto previsto dalle linee guida UNI ISO 26000:2010;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con i delegati di Telecom Italia SpA, TIM Participações SA e Telecom Italia Sparkle SpA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio in conformità ai principi di *Inclusivity, Materiality e Responsiveness* contenuti nell' *AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)*;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;



- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Telecom Italia SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l’ISAE 3000 (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Conclusionione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative e ai principi *AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)* come descritto nel paragrafo “Nota Metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 6 aprile 2017

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani', is written over the printed name.

Paolo Bersani
(Partner)

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE SUI RISULTATI DELL'APPLICAZIONE DEL TIM SHARED VALUE MODEL



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUI KPI 2016 RISULTANTI DALL'APPLICAZIONE DEL CORPORATE SHARED VALUE MODEL DI TELECOM ITALIA

Agli azionisti di
Telecom Italia SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) sui KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model (di seguito il "CSV") del Gruppo Telecom Italia (di seguito il "Gruppo" o "TIM") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori

Gli Amministratori di Telecom Italia SpA (di seguito la "Società") sono responsabili dei KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model come descritto all'interno del "Corporate Shared Value Model – Linee Guida" di cui si sono dotati e che hanno adottato per le Società operanti in Italia, della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia. L'Economic Shared Value generato applicando il Corporate Shared Value Model, per il 2016, risulta pari a 14.012 milioni di Euro. Gli Amministratori della Società sono, altresì, responsabili per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire che la predisposizione dei KPI 2016, risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model e del "Corporate Shared Value Model – Linee Guida", non contengano errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information ("ISAE 3000")* emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che i KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model siano stati predisposti in linea con i principi sui quali si basano.

Adoperiamo l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1) e, di conseguenza, manteniamo un sistema complessivo di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Bologna 40126 Via A. Finelli 8 Tel. 0516186211 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 055248282 - Genova 16121 Piazza Picciopetra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 04987; Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 05212; Fax 0521 781844 - Roma 00154 Largo Fecheti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011577321; 0115773299 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040348078; 040364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

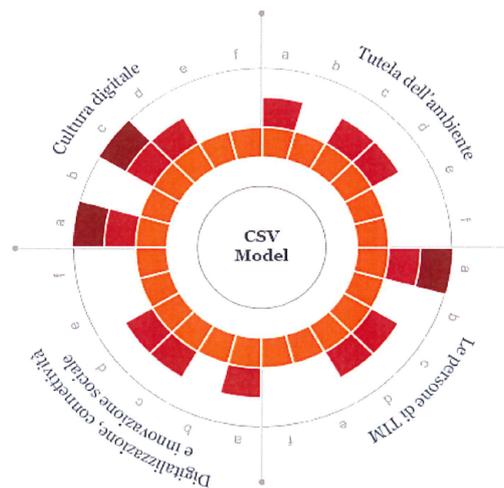


Abbiamo sviluppato la verifica sulle quattro aree che compongono il Corporate Shared Value Model (Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale, Tutela dell'ambiente, Cultura digitale e Le persone di TIM) che sono state esaminate su sei dimensioni chiave indicative della maturità complessiva del processo sotteso all'applicazione del Corporate Shared Value Model e al calcolo dei suoi KPI.

Le procedure attuate hanno riguardato le modalità con le quali il Gruppo ha determinato i KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model, così come descritto all'interno del documento "Corporate Shared Value Model – Linee Guida", e sono riepilogate di seguito:

- analisi, tramite interviste, del sistema di governo, del processo, del metodo e delle logiche quantitative che sottendono alla misurazione dei KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model;
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione dei KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Telecom Italia SpA, sulla conformità dei KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esse contenuti.

Tali attività hanno anche consentito una gradazione delle considerazioni (da "0" = non applicabile, a "3" = maturo) a fronte delle attività di verifica condotte sulle diverse dimensioni, secondo quanto riportato nel grafico sottostante.



Dimensioni	Maturità
a Certezza della misurazione	□ Non applicabile
b Reporting framework	■ Embrionale
c Integrità dell'informazione	■ In fase di maturazione
d Consistenza	■ Maturo
e Coerenza	
f Validazione esterna	



Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale (contributo al CSV Model 2016 - 13.912 milioni di Euro):

All'interno dell'area "Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale" sono compresi 8 progetti:

- Digitalizzazione del paese
- Impatto occupazionale
- TIM Ventures
- TIM Weap Accelerator
- Numero Unico Europeo 112
- Brevetti 2016
- WithYouWeDo
- Joint Open Lab (JOL)



a. **Certezza della misurazione – Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV include elementi quantitativi che dipendono da stime, benchmark, dati statistici che possono influenzare il risultato della misurazione.

I KPI relativi ad alcuni progetti di tale area trovano una componente rilevante della valutazione dell'impatto nei dati contabili o gestionali. Per altri progetti invece, la valutazione deriva dall'applicazione di modelli di calcolo definiti internamente da TIM, la cui base dati include a sua volta rielaborazioni frutto di stime. Tale area, con riferimento alla dimensione "certezza della misurazione", risulta quindi "in fase di maturazione".

b. **Reporting framework - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura gli indicatori utilizzati nel modello di calcolo del CSV sono riconducibili a reporting framework noti, diversi dalla metodologia specifica sviluppata internamente per la valorizzazione dei risultati.

Le progettualità e i relativi KPI, che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM, sono stati definiti dal Gruppo attraverso lo sviluppo di una propria metodologia atta ad individuare i progetti e i loro KPI di riferimento. Il processo di sviluppo del CSV Model è descritto all'interno della Procedura Organizzativa 2015-00151 "Processo di Corporate Shared Value di Telecom Italia". I referenti CSV effettuano periodica analisi di trend sui KPI oggetto di rendicontazione pur in assenza di una formale definizione di attività di quality control sui KPI di progetto. Tale area, con riferimento alla dimensione "reporting framework", risulta quindi "embrionale".

c. **Integrità dell'informazione - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura i dati e le informazioni utilizzati all'interno del modello di calcolo del CSV sono ottenuti da processi e sistemi stabili e dotati di presidi di controllo.

Con riferimento ai progetti pluriennali, TIM ha mantenuto coerenza nel processo di calcolo utilizzato rispetto all'anno precedente, adottando le stesse modalità di valorizzazione dei KPI. Con riferimento al sistema di controllo in essere, su dati e



indicatori, vi sono sia dati che derivano da sistemi contabili, sia elementi di stima che entrano come componente di base dei modelli di calcolo alimentati su *end-user computing application*. La previsione di segregazione di ruoli e responsabilità sulle diverse fasi del processo consente di considerare “in fase di maturazione” la dimensione “integrità dell’informazione”.

d. **Consistenza - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV, su progetti pluriennali e su progetti della stessa natura, è applicato in modo coerente tra di essi e negli esercizi successivi e in che misura eventuali modifiche sono oggetto di disclosure sull’avvenuto restatement dei risultati. In che misura il modello di calcolo del CSV è applicato su un perimetro di Gruppo coerente nel tempo.

Il perimetro di reporting fa riferimento alle Società italiane della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia ed è rimasto coerente con l’anno precedente. Con riferimento alle progettualità e ai relativi KPI si segnala che, per i progetti che sono stati già rendicontati nel periodo precedente, i metodi di calcolo utilizzati per la predisposizione dei KPI di progetto sono rimasti invariati. Con riferimento ai nuovi progetti, individuati nel 2016, il modello di calcolo adotta le stesse logiche sottese a quanto definito nell’esercizio precedente. Tale area, con riferimento alla dimensione “consistenza”, risulta quindi “in fase di maturazione”.

e. **Coerenza - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV valorizza elementi che sono coerenti con quelli utilizzati dal management per la gestione e l’indirizzo del business.

Il Corporate Shared Value Model è stato implementato dalla funzione CSV attraverso la conduzione di un’analisi dei bisogni del paese, i “social need”, che ha consentito l’identificazione di tre aree strategiche di intervento ed una quarta area aggiuntiva relativa alle persone di TIM. L’alta direzione è destinataria di un flusso informativo sui risultati derivanti dalla valorizzazione dei progetti che compongono il CSV Model. Il CSV Model, tuttavia, non è parte degli strumenti utilizzati nelle scelte di indirizzo strategico. Tale area, con riferimento alla dimensione “coerenza”, risulta quindi “embrionale”.

f. **Validazione esterna - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV attinge a dati e informazioni che sono oggetto di verifica esterna su altri ambiti gestionali.

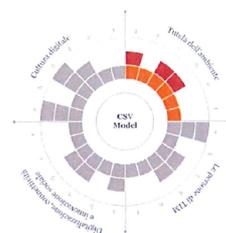
I dati utilizzati per valorizzare i KPI delle progettualità che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM provengono da sistemi contabili, gestionali e da fonti esterne riconosciute ma non necessariamente oggetto di specifica validazione. Tale area, con riferimento alla dimensione “validazione esterna”, risulta quindi “embrionale”.



Tutela dell'ambiente (contributo al CSV Model 2016 - 83 milioni di Euro):

All'interno dell'area "Tutela dell'ambiente" sono compresi 2 progetti:

- Efficienza energetica
- Sanità digitale



a. **Certezza della misurazione - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV include elementi quantitativi che dipendono da stime, benchmark, dati statistici che possono influenzare il risultato della misurazione.

Alcuni dei KPI relativi a tale area trovano una componente rilevante della valutazione dell'impatto nei dati contabili o gestionali. Per altri KPI invece, la valutazione deriva dall'applicazione di modelli di calcolo definiti internamente da TIM, la cui base dati include a sua volta rielaborazioni frutto di stime. Tale area, con riferimento alla dimensione "certezza della misurazione", risulta quindi "in fase di maturazione".

b. **Reporting framework - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura gli indicatori utilizzati nel modello di calcolo del CSV sono riconducibili a reporting framework noti, diversi dalla metodologia specifica sviluppata internamente per la valorizzazione dei risultati.

Le progettualità e i relativi KPI, che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM, sono stati definiti dal Gruppo attraverso lo sviluppo di una propria metodologia atta ad individuare i progetti e i loro KPI di riferimento. Il processo di sviluppo del CSV Model è descritto all'interno della Procedura Organizzativa 2015-00151 "Processo di Corporate Shared Value di Telecom Italia". I referenti CSV effettuano periodica analisi di trend sui KPI oggetto di rendicontazione pur in assenza di una formale definizione di attività di quality control sui KPI di progetto. Tale area, con riferimento alla dimensione "reporting framework", risulta quindi "embrionale".

c. **Integrità dell'informazione - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura i dati e le informazioni utilizzati all'interno del modello di calcolo del CSV sono ottenuti da processi e sistemi stabili e dotati di presidi di controllo.

Con riferimento ai progetti pluriennali, TIM ha mantenuto coerenza nel processo di calcolo utilizzato rispetto all'anno precedente, adottando le stesse modalità di valorizzazione dei KPI. Con riferimento al sistema di controllo in essere, su dati e indicatori, vi sono sia dati che derivano da sistemi contabili, sia elementi di stima che entrano come componente di base dei modelli di calcolo alimentati su *end-user computing application*. La previsione di segregazione di ruoli e responsabilità sulle



diverse fasi del processo consente di considerare “in fase di maturazione” la dimensione “integrità dell’informazione”.

d. **Consistenza - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV, su progetti pluriennali e su progetti della stessa natura, è applicato in modo coerente tra di essi e negli esercizi successivi e in che misura eventuali modifiche sono oggetto di disclosure sull’avvenuto restatement dei risultati. In che misura il modello di calcolo del CSV è applicato su un perimetro di Gruppo coerente nel tempo.

Il perimetro di reporting fa riferimento alle Società italiane della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia ed è rimasto coerente con l’anno precedente. Con riferimento alle progettualità e ai relativi KPI si segnala che, per i progetti che sono stati già rendicontati nel periodo precedente, i metodi di calcolo utilizzati per la predisposizione dei KPI di progetto sono rimasti invariati. Con riferimento ai nuovi progetti, individuati nel 2016, il modello di calcolo adotta le stesse logiche sottese a quanto definito nell’esercizio precedente. Tale area, con riferimento alla dimensione “consistenza”, risulta quindi “in fase di maturazione”.

e. **Coerenza - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV valorizza elementi che sono coerenti con quelli utilizzati dal management per la gestione e l’indirizzo del business.

Il Corporate Shared Value Model è stato implementato dalla funzione CSV attraverso la conduzione di un’analisi dei bisogni del paese, i “social need”, che ha consentito l’identificazione di tre aree strategiche di intervento ed una quarta area aggiuntiva relativa alle persone di TIM. L’alta direzione è destinataria di un flusso informativo sui risultati derivanti dalla valorizzazione dei progetti che compongono il CSV Model. Il CSV Model, tuttavia, non è parte degli strumenti utilizzati nelle scelte di indirizzo strategico. Tale area, con riferimento alla dimensione “coerenza”, risulta quindi “embrionale”.

f. **Validazione esterna - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV attinge a dati e informazioni che sono oggetto di verifica esterna su altri ambiti gestionali.

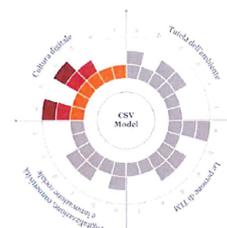
I dati utilizzati per valorizzare i KPI delle progettualità che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM provengono da sistemi contabili, gestionali e da fonti esterne riconosciute ma non necessariamente oggetto di specifica validazione. Tale area, con riferimento alla dimensione “validazione esterna”, risulta quindi “embrionale”.



Cultura digitale (contributo al CSV Model 2016 - 16 milioni di Euro):

All'interno dell'area "Cultura digitale" sono compresi 11 progetti:

- #TIMgirlsHackathon
- A scuola di digitale con TIM
- Smart working
- TIM 60+
- TIM Academy
- Partnership con la scuola ed il mondo accademico
- TIM Protect
- Programma il Futuro
- Pappano in Web
- TIM College
- START! La vita a portata di App



a. **Certeza della misurazione - Maturità: 3** (maturo)

In che misura il modello di calcolo del CSV include elementi quantitativi che dipendono da stime, benchmark, dati statistici che possono influenzare il risultato della misurazione.

I KPI relativi a tale area, per la maggioranza dei progetti dell'area Cultura digitale, trovano una componente rilevante della valutazione dell'impatto nei dati contabili o gestionali. Tale area, con riferimento alla dimensione "certezza della misurazione", risulta quindi "matura".

b. **Reporting framework - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura gli indicatori utilizzati nel modello di calcolo del CSV sono riconducibili a reporting framework noti, diversi dalla metodologia specifica sviluppata internamente per la valorizzazione dei risultati.

Le progettualità e i relativi KPI, che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM, sono stati definiti dal Gruppo attraverso lo sviluppo di una propria metodologia atta ad individuare i progetti e i loro KPI di riferimento. Il processo di sviluppo del CSV Model è descritto all'interno della Procedura Organizzativa 2015-00151 "Processo di Corporate Shared Value di Telecom Italia". I referenti CSV effettuano periodica analisi di trend sui KPI oggetto di rendicontazione pur in assenza di una formale definizione di attività di quality control sui KPI di progetto. Tale area, con riferimento alla dimensione "reporting framework", risulta quindi "embrionale".

c. **Integrità dell'informazione - Maturità: 3** (maturo)

In che misura i dati e le informazioni utilizzati all'interno del modello di calcolo del CSV sono ottenuti da processi e sistemi stabili e dotati di presidi di controllo.

Con riferimento ai progetti pluriennali, TIM ha mantenuto coerenza nel processo di calcolo utilizzato rispetto all'anno precedente, adottando le stesse modalità di valorizzazione dei KPI. Con riferimento al sistema di controllo in essere, su dati e indicatori, vi sono principalmente dati che derivano da processi e sistemi contabili, che



risultano essere stabili e dotati di presidi di controllo. La previsione di segregazione di ruoli e responsabilità sulle diverse fasi del processo consente di considerare “matura” la dimensione “integrità dell’informazione”.

d. **Consistenza - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV, su progetti pluriennali e su progetti della stessa natura, è applicato in modo coerente tra di essi e negli esercizi successivi e in che misura eventuali modifiche sono oggetto di disclosure sull’avvenuto restatement dei risultati. In che misura il modello di calcolo del CSV è applicato su un perimetro di Gruppo coerente nel tempo.

Il perimetro di reporting fa riferimento alle Società italiane della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia ed è rimasto coerente con l’anno precedente. Con riferimento alle progettualità e ai relativi KPI si segnala che, per i progetti che sono stati già rendicontati nel periodo precedente, i metodi di calcolo utilizzati per la predisposizione dei KPI di progetto sono rimasti invariati. Con riferimento ai nuovi progetti, individuati nel 2016, il modello di calcolo adotta le stesse logiche sottese a quanto definito nell’esercizio precedente. Tale area, con riferimento alla dimensione “consistenza”, risulta quindi “in fase di maturazione”.

e. **Coerenza - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV valorizza elementi che sono coerenti con quelli utilizzati dal management per la gestione e l’indirizzo del business.

Il Corporate Shared Value Model è stato implementato dalla funzione CSV attraverso la conduzione di un’analisi dei bisogni del paese, i “social need”, che ha consentito l’identificazione di tre aree strategiche di intervento ed una quarta area aggiuntiva relativa alle persone di TIM. L’alta direzione è destinataria di un flusso informativo sui risultati derivanti dalla valorizzazione dei progetti che compongono il CSV Model. Il CSV Model, tuttavia, non è parte degli strumenti utilizzati nelle scelte di indirizzo strategico. Tale area, con riferimento alla dimensione “coerenza”, risulta quindi “embrionale”.

f. **Validazione esterna - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV attinge a dati e informazioni che sono oggetto di verifica esterna su altri ambiti gestionali.

I dati utilizzati per valorizzare i KPI delle progettualità che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM provengono da sistemi contabili, gestionali e da fonti esterne riconosciute ma non necessariamente oggetto di specifica validazione. Tale area, con riferimento alla dimensione “validazione esterna”, risulta quindi “embrionale”.



Le persone di TIM (contributo al CSV Model 2016 - 1 milione di Euro):

All'interno dell'area "Le persone di TIM" è compreso il progetto Asili nido e scuola materna.

a. **Certezza della misurazione - Maturità: 3** (maturo)

In che misura il modello di calcolo del CSV include elementi quantitativi che dipendono da stime, benchmark, dati statistici che possono influenzare il risultato della misurazione.

I KPI relativi a tale area, con riferimento al progetto Asili nido e scuola materna, trovano una componente rilevante della valutazione dell'impatto nei dati contabili o gestionali. Tale area, con riferimento alla dimensione "certezza della misurazione", risulta quindi "matura".

b. **Reporting framework - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura gli indicatori utilizzati nel modello di calcolo del CSV sono riconducibili a reporting framework noti, diversi dalla metodologia specifica sviluppata internamente per la valorizzazione dei risultati.

Le progettualità e i relativi KPI, che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM, sono stati definiti dal Gruppo attraverso lo sviluppo di una propria metodologia atta ad individuare i progetti e i loro KPI di riferimento. Il processo di sviluppo del CSV Model è descritto all'interno della Procedura Organizzativa 2015-00151 "Processo di Corporate Shared Value di Telecom Italia". I referenti CSV effettuano periodica analisi di trend sui KPI oggetto di rendicontazione pur in assenza di una formale definizione di attività di quality control sui KPI di progetto. Tale area, con riferimento alla dimensione "reporting framework", risulta quindi "embrionale".

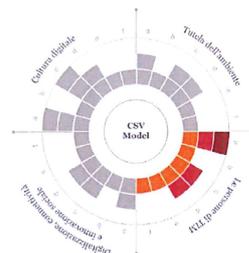
c. **Integrità dell'informazione - Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura i dati e le informazioni utilizzati all'interno del modello di calcolo del CSV sono ottenuti da processi e sistemi stabili e dotati di presidi di controllo.

Con riferimento ai progetti pluriennali, TIM ha mantenuto coerenza nel processo di calcolo utilizzato rispetto all'anno precedente, adottando le stesse modalità di valorizzazione dei KPI. Con riferimento al sistema di controllo in essere, su dati e indicatori, vi sono sia dati che derivano da sistemi contabili, sia elementi di stima che entrano come componente di base dei modelli di calcolo alimentati su *end-user computing application*. La previsione di segregazione di ruoli e responsabilità sulle diverse fasi del processo consente di considerare "in fase di maturazione" la dimensione "integrità dell'informazione".

d. **Consistenza: Maturità: 2** (in fase di maturazione)

In che misura il modello di calcolo del CSV, su progetti pluriennali e su progetti della stessa natura, è applicato in modo coerente tra di essi e negli esercizi successivi e in





che misura eventuali modifiche sono oggetto di disclosure sull'avvenuto restatement dei risultati. In che misura il modello di calcolo del CSV è applicato su un perimetro di Gruppo coerente nel tempo.

Il perimetro di reporting fa riferimento alle Società italiane della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia ed è rimasto coerente con l'anno precedente. Con riferimento alle progettualità e ai relativi KPI si segnala che, per i progetti che sono stati già rendicontati nel periodo precedente, i metodi di calcolo utilizzati per la predisposizione dei KPI di progetto sono rimasti invariati. Con riferimento ai nuovi progetti, individuati nel 2016, il modello di calcolo adotta le stesse logiche sottese a quanto definito nell'esercizio precedente. Tale area, con riferimento alla dimensione "consistenza", risulta quindi "in fase di maturazione".

e. **Coerenza - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV valorizza elementi che sono coerenti con quelli utilizzati dal management per la gestione e l'indirizzo del business.

Il Corporate Shared Value Model è stato implementato dalla funzione CSV attraverso la conduzione di un'analisi dei bisogni del paese, i "social need", che ha consentito l'identificazione di tre aree strategiche di intervento ed una quarta area aggiuntiva relativa alle persone di TIM. L'alta direzione è destinataria di un flusso informativo sui risultati derivanti dalla valorizzazione dei progetti che compongono il CSV Model. Il CSV Model, tuttavia, non è parte degli strumenti utilizzati nelle scelte di indirizzo strategico. Tale area, con riferimento alla dimensione "coerenza", risulta quindi "embrionale".

f. **Validazione esterna - Maturità: 1** (embrionale)

In che misura il modello di calcolo del CSV attinge a dati e informazioni che sono oggetto di verifica esterna su altri ambiti gestionali.

I dati utilizzati per valorizzare i KPI delle progettualità che compongono il Corporate Shared Value Model di TIM provengono da sistemi contabili, gestionali e da fonti esterne riconosciute ma non necessariamente oggetto di specifica validazione. Tale area, con riferimento alla dimensione "validazione esterna", risulta quindi "embrionale".

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.



Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che i KPI 2016 risultanti dall'applicazione del Corporate Shared Value Model del Gruppo Telecom Italia al 31 dicembre 2016 non siano stati redatti, in tutti gli aspetti significativi, in conformità al documento "Corporate Shared Value Model – Linee Guida" per le Società, operanti in Italia, della Business Unit Domestic del Gruppo Telecom Italia.

Torino, 6 aprile 2017

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paolo Bersani', written over a light blue horizontal line.

Paolo Bersani
(Partner)