

The Relationship with Stakeholders: Telecom Italia Group's Experience

Paolo Nazzaro

Direttore Group Sustainability Telecom Italia

Il Gruppo Telecom Italia 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 internazionalmente riconosciuti a cui il Gruppo si ispira. L'impresa deve essere orientata al perseguimento di risultati economici senza perdere di vista il contesto ambientale e sociale in cui opera.

Il processo d'introduzione della Sostenibilità all'interno del Gruppo inizia nel 1997, con la redazione del primo rapporto "socio-ambientale" e della Carta dei valori, prosegue nel corso degli anni con la pubblicazione dei Codici etici, degli altri Codici comportamentali e delle Carte dei servizi, per arrivare all'integrazione del reporting di sostenibilità nella Relazione sulla gestione, a conferma della volontà del Gruppo di presentare i propri dati finanziari congiuntamente a quelli non-finanziari.

L'approccio del Gruppo Telecom Italia verso gli stakeholder non si basa solo sulla rendicontazione delle attività svolte ma anche sulla comunicazione annuale degli impegni per il futuro e dei risultati conseguiti rispetto agli impegni assunti negli anni precedenti, attraverso la pubblicazione di obiettivi concreti e misurabili nella sezione di sostenibilità all'interno del bilancio consolidato. Gli obiettivi per il 2008 riguardano i clienti, i dipendenti, l'ambiente, i fornitori e il digital divide.

A conferma dei risultati raggiunti, Telecom Italia è presente nei più prestigiosi indici di sostenibilità a livello mondiale, tra cui i Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) e i Financial Times Stock Exchange for Good (FTSE4Good). L'agenzia di rating SAM (Sustainable Asset Management), che gestisce gli indici DJSI, ha conferito a Telecom Italia la distinzione "2008 Gold Class", assegnata alle aziende che si distinguono nell'ambito del proprio settore per la performance di Sostenibilità.

Il reporting di Sostenibilità del Gruppo è tra i primi 100 a livello mondiale nella "The Global Reporters 2006 Survey of Corporate Sustainability Reporters" condotta dall'agenzia specializzata Sustainability in collaborazione con l'UNEP e l'agenzia di rating Standard & Poor's. Telecom Italia è inclusa tra le 20 aziende più scelte dai gestori di fondi "Green Social and Ethical" a livello europeo nella classifica redatta da Vigeo Italia nel 2007.

Il Gruppo Telecom Italia si propone di contribuire al Forum "Business Ethics and Corporate Social Responsibility in a Global Economy" organizzato dal Centro Studi Politeia fornendo degli esempi concreti di come una grande azienda si relaziona con gli stakeholder di riferimento (clienti, fornitori, concorrenti, istituzioni, ambiente, comunità, dipendenti e azionisti) in coerenza con il modello di sostenibilità adottato da 11 anni. Nella presentazione vengono evidenziate iniziative di dialogo e di partnership, ritenute di particolare valore. L'intervento svolto si conclude con alcuni spunti di riflessione, basati sulla teoria e sull'esperienza concreta, in merito alle difficoltà che le aziende incontrano nell'interazione con gli stakeholder e che rappresentano un vincolo potenziale alla completa realizzazione di un modello di "governance allargata".