

Vodafone Italia Bilancio di Sostenibilità 2010-2011



Indice dei contenuti GRI-G3
Livello di applicazione B+



Indice dei contenuti GRI-G3. Livello di applicazione B+

Legenda

Totale	Copertura totale - sono riportate tutte le informazioni richieste dall'indicatore
Parziale	Copertura parziale - sono riportate parzialmente le informazioni richieste dall'indicatore
No	Indicatore non coperto
Non rilevante	Le informazioni richieste dall'indicatore risultano non rilevanti per Vodafone Italia in considerazione della natura dell'attività svolta e/o della localizzazione geografica

Informativa standard parte I: profilo

1. Strategia e analisi

	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
1.1	Core	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.	Totale	6-7
1.2	Core	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	Totale	12, 36-37, 56, 67, 100-101, Allegato "We said, we have, we will" disponibile all'interno della sezione Sostenibilità del sito www.vodafone.it

2. Profilo dell'organizzazione

	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
2.1	Core	Nome dell'organizzazione.	Totale	143 (Nota metodologica)
2.2	Core	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	Totale	52-55, 30-31
2.3	Core	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche le principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	Totale	30, 32, 143
2.4	Core	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	Totale	Ultima di copertina
2.5	Core	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	Totale	30, 143
2.6	Core	Assetto proprietario e forma legale.	Totale	143
2.7	Core	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	Totale	49, 52-56, 123
2.8	Core	Dimensione dell'organizzazione.	Totale	30-31, 118, 123, 124, 143
2.9	Core	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	Totale	143
2.10	Core	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	Totale	54, 69, 77, 86

3. Parametri del report

	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
3.1	Core	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Totale	143
3.2	Core	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	Totale	143
3.3	Core	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).	Totale	143
3.4	Core	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	Totale	Direzione Sustainability & Foundation Vodafone Italia. Tel: +39 02.41431
3.5	Core	Processo per la definizione dei contenuti del report.	Totale	37-38
3.6	Core	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).	Totale	143
3.7	Core	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.	Totale	143
3.8	Core	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	Totale	143
3.9	Core	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	Totale	143
3.10	Core	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).	Totale	143
3.11	Core	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	Totale	143
3.12	Core	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina in cui è possibile rintracciare le informazioni.	Totale	La presente tabella è disponibile sul sito www.vodafone.it nella sezione dedicata al Bilancio di Sostenibilità
3.13	Core	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assicurazione esterna del report.	Totale	143, 147-149

4. Governance, Commitments and Engagement

	Tipo indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
4.1	Core	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti quali la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	Totale	39
4.2	Core	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	Totale	39
4.3	Core	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	Totale	39
4.4	Core	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	Totale	Per quanto concerne i meccanismi a disposizione degli azionisti per inviare raccomandazioni e direttive al più alto organo di governo, essi non sono applicabili in quanto la società italiana fa parte di un gruppo internazionale ed è la Casa Madre che tutela tali aspetti. Per quanto concerne i dipendenti si veda pag. 89
4.5	Core	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).	Totale	Per quanto riguarda il riferimento al management si veda pag. 84-85 Per quanto riguarda gli Amministratori si evidenzia che non ricevono specifici compensi in ragione della loro carica, ad eccezione del Presidente, la cui remunerazione è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina.
4.6	Core	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.	Totale	39-40 Si evidenzia inoltre che la funzione HR svolge un controllo sull'eventuale esistenza di conflitti di interesse, non solo sui membri del Consiglio di Amministrazione, ma da marzo 2011 anche sui dipendenti.
4.7	Core	Determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali.	Totale	39
4.8	Core	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	Totale	36, 40-41, 99

	Tipo indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
4.9	Core	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.	Totale	Il Consiglio di Amministrazione della Società, ogni 4 mesi, nel corso delle sue riunioni svolge attività di controllo e verifica sulla performance finanziaria della Società. Inoltre il Comitato per il Controllo Interno svolge attività costante di indagine e monitoraggio della conformità dell'operato della Società agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati, riferendo al Consiglio di Amministrazione almeno una volta all'anno in merito alle attività poste in essere ed agli eventuali rischi identificati. Inoltre, i comitati esterni al Consiglio supportano regolarmente l'Amministratore Delegato nella vigilanza sull'andamento delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione e sul rispetto della normativa applicabile, nonché nell'adozione di decisioni di indirizzo strategico e di particolare rilevanza operativa. Le questioni di responsabilità sociale sono trattate in particolare nel Comitato Affari Pubblici e Istituzionali.
4.10	Core	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.	Totale	Le performance del Consiglio di Amministrazione sono valutate periodicamente dagli azionisti di riferimento. In particolare l'Amministratore Delegato riferisce periodicamente all'Amministratore Delegato di Gruppo e/o della Regione Europa in merito alla performance della Società e condivide con loro la strategia della Società.
4.11	Core	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	Totale	51, 65-66, 99-101
4.12	Core	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	Totale	41
4.13	Core	Partecipazione ad associazioni di categoria e/o ad organizzazioni di carattere nazionale/internazionale nelle quali l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	Totale	44-45, 58
4.14	Core	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Totale	38
4.15	Core	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Totale	38
4.16	Core	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	Totale	38
4.17	Core	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.	Totale	38, 48, 83, 100

Informativa standard parte II: Disclosures on Management Approach (DMA)

	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC		
	Performance Economica	Totale	118-119
Aspetti	Presenza sul mercato	Totale	18, 30, 94
	Impatti economici indiretti	Totale	14-15
DMA EN	Disclosure on Management Approach EN		
	Materiali utilizzati	Totale	112-113
	Energia	Totale	108-109
	Acqua	Totale	112
	Biodiversità	No	
Aspetti	Emissioni, scarichi, rifiuti	Totale	108-111
	Prodotti e servizi	Totale	98-102
	Conformità	Totale	Si rimanda all'indicatore EN28
	Trasporto	Totale	106
	Totale	Totale	19, 102, 104
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA		
	Occupazione	Totale	18, 74-75
	Relazioni industriali	Totale	88
Aspetti	Salute e sicurezza sul lavoro	Totale	85, 87
	Formazione ed istruzione	Totale	80-83
	Diversità e pari opportunità	Totale	76-77

	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR		
	Investimenti ed approvvigionamenti	Totale	92
	Non discriminazione	Totale	76
Aspetti	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Totale	88
	Lavoro minorile	Totale	Si rimanda all'indicatore HR6
	Lavoro forzato	Totale	Si rimanda all'indicatore HR7
	Pratiche per la sicurezza	Non rilevante	Si rimanda all'indicatore HR8
	Diritti delle popolazioni indigene	Non rilevante	Si rimanda all'indicatore HR9
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO		
	Collettività	Totale	12, 14, 18, 23-27
	Corruzione	Totale	40
Aspetti	Contributi politici	Totale	44, Codice Etico pag. 9
	Comportamenti anti-collusivi	Totale	43-44
	Conformità	Totale	43-44
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR		
	Salute e sicurezza dei consumatori	Totale	51, 99-100
	Etichettatura di prodotti e servizi	Totale	51
Aspetti	Marketing e comunicazione	Totale	41
	Privacy dei clienti	Totale	56-59
	Conformità	Totale	43-44

Informativa standard parte III: Indicatori di performance

Performance economica

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Performance economica				
EC1	Core	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni ed altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	Totale	119-121
EC2	Core	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	Parziale	19-23, 98, 102, 104
EC3	Core	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).	Totale	85
EC4	Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	Totale	121
Presenza sul mercato				
EC5	Additional	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	Totale	84
EC6	Core	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	Totale	94-95
EC7	Core	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale.	Totale	74, 78
Impatti economici indiretti				
EC8	Core	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	Totale	16, 23-27, 70
EC9	Additional	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	Totale	14-15

Performance ambientale

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Materie prime				
EN1	Core	Materie prime utilizzate per peso o volume.	Parziale	112-114, 137-138
EN2	Core	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	Parziale	112, 138
Energia				
EN3	Core	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Totale	134
EN4	Core	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Totale	108-109, 133
EN5	Additional	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Totale	19-20, 102-105
EN6	Additional	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	Totale	20-23
EN7	Additional	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	Totale	19-22, 102-105
Acqua				
EN8	Core	Prelievo totale di acqua per fonte.	Totale	112, 137
EN9	Additional	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	Totale	112
EN10	Additional	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	Non rilevante	
Biodiversità				
EN11	Core	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	No	
EN12	Core	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	No	
EN13	Additional	Habitat protetti o ripristinati.	Non rilevante	
EN14	Additional	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	Non rilevante	
EN15	Additional	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	Non rilevante	

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Emissioni, scarichi e rifiuti				
EN16	Core	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	Totale	108-109, 133-134
EN17	Core	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	Totale	134
EN18	Additional	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	Totale	98, 102-106, 110
EN19	Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	Totale	110, 136
EN20	Core	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	No	
EN21	Core	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	No	
EN22	Core	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Parziale	110-112, 137
EN23	Core	Numero totale e volume di sversamenti significativi.	No	
EN24	Additional	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I,II,III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	No	
EN25	Additional	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.	No	
Prodotti e servizi				
EN26	Core	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	Totale	102-103, 113-114
EN27	Core	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	Parziale	111-112
Compliance				
EN28	Core	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	Totale	Non si segnalano rilevanti sanzioni monetarie per violazione di leggi o regolamenti in materia ambientale
Trasporti				
EN29	Additional	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Parziale	106, 134
Generale				
EN30	Additional	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	No	

Performance sociale: Pratiche e condizioni di lavoro

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Occupazione				
LA1	Core	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	Totale	74-75, 124-125
LA2	Core	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	Totale	78-79, 127-128
LA3	Additional	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Totale	84 Si precisa che i meccanismi di erogazione dei benefit non variano in relazione alla tipologia contrattuale (tempo determinato/indefinito e part-time/full-time) ma variano a seconda del ruolo e all'inquadramento ricoperto.
Relazioni industriali				
LA4	Core	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Totale	88
LA5	Core	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Totale	88
Salute e sicurezza sul lavoro				
LA6	Additional	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	Totale	86
LA7	Core	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	Totale	87, 130-131
LA8	Core	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	Parziale	81-82, 86
LA9	Additional	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	Totale	86 Non vi sono accordi formali come intesi dal GRI; Vodafone Italia rispetta le indicazioni previste dalla normativa vigente per quanto riguarda gli aspetti relativi alla salute e sicurezza. In particolare, come stabilito dalla normativa vigente, sono stabilite le disposizioni relative all'elezione e al coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Formazione ed istruzione				
LA10	Core	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.	Parziale	80-82, 129
LA11	Additional	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	Parziale	80-82
LA12	Additional	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.	Totale	83
Diversità e pari opportunità				
LA13	Core	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	Totale	76, 126-127
LA14	Core	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Totale	85

Performance sociale: Diritti Umani

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Pratiche di investimento e approvvigionamento				
HR1	Core	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening).	Totale	92
HR2	Core	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	Totale	92
HR3	Additional	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	No	A seguito delle procedure messe in atto da Vodafone Italia (accettazione integrale del Code of Ethical Purchasing, evaluation con specifiche domande in merito alla CR) non sono stati identificati particolari fornitori per i quali sia emersa la necessità di intraprendere azioni di monitoring/verifica in materia di violazione dei diritti umani, violazione della libertà di associazione e contrattazione collettiva, rischio al lavoro minorile, forzato o obbligato.

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Non-discriminazione				
HR4	Core	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.	Totale	76
Libertà di associazione e contrattazione collettiva				
HR5	Core	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	Totale	88 Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva possano essere esposte a rischi significativi.
Lavoro minorile				
HR6	Core	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.	Totale	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile.
Lavoro forzato				
HR7	Core	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.	Totale	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia, non sono state identificate attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato.
Pratiche di sicurezza				
HR8	Additional	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	Non rilevante	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia non sono state identificate attività a rischio di mancato rispetto dei diritti umani da parte del personale addetto alla sicurezza.
Diritti delle popolazioni indigene				
HR9	Additional	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	Non rilevante	Considerando l'area geografica in cui opera Vodafone Italia non sono identificati rischi di violazione dei diritti delle popolazioni indigene.

Performance sociale: Impatti sulla società

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Collettività				
S01	Core	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione.	Totale	14-16, 18, 23-27, 62, 69, 99
Corruzione				
S02	Core	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	Totale	39-40
S03	Core	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.	Parziale	40
S04	Core	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	Totale	Nel corso dell'anno fiscale 2011 non si sono verificati episodi di corruzione
Contributi politici				
S05	Core	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	Totale	44-45, 58
S06	Additional	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.	Totale	Codice Etico pag. 9
Comportamenti anti-collusivi				
S07	Additional	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.	Totale	43-44
Conformità (Compliance)				
S08	Core	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	Totale	43-44

Performance sociale: Responsabilità di prodotto

Indicatore di performance	Tipo di indicatore	Descrizione	Copertura	Pag./rif.
Salute e sicurezza dei consumatori				
PR1	Core	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Totale	51, 98-101
PR2	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	Totale	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a salute e sicurezza di prodotti e servizi.

Etichettatura di prodotti e servizi (labelling)

PR3	Core	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Totale	51, 98-100
PR4	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.	Totale	Non si segnalano rilevanti sanzioni monetarie per casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti/servizi.
PR5	Additional	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	Parziale	48

Comunicazioni di marketing

PR6	Core	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Totale	41
PR7	Additional	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Totale	Nel corso dell'anno fiscale 2011 si sono verificati 7 casi di non conformità a regolamenti che hanno portato a una multa/sanzione e 5 casi di non conformità al Codice di Autodisciplina Comunicazione Commerciale (CACC). In particolare in un caso è stato evidenziato che Vodafone presentava un'offerta come gratuita nonostante l'esistenza di oneri a carico dell'utente e che l'offerta non rispondeva in maniera chiara ad alcune caratteristiche fondamentali delle offerte pubblicizzate, con riferimento all'applicazione della promozione soltanto ai nuovi clienti e alle limitazioni e condizioni a cui la promozione è soggetta. La comunicazione è stata modificata.

Rispetto della privacy

PR8	Additional	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	Parziale	59
------------	------------	---	----------	----

Conformità (Compliance)

PR9	Core	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	Totale	Si vedano gli indicatori PR2, PR4, PR7
------------	------	--	--------	--

