



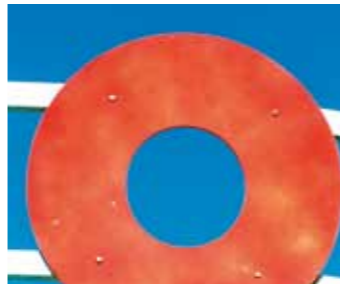
Sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2011-2012

Vodafone Italia e il Paese:
insieme per uno sviluppo
sostenibile



Testimonianza
del Presidente e intervista
all'Amministratore
Delegato

2



Vodafone Italia:
chi siamo e dove
operiamo

6



Il contributo
di Vodafone Italia
al Paese

9



Market

13



People

18



Planet

25



Performance

29

Vodafone Italia e il Paese: insieme per uno sviluppo sostenibile



Paolo Bertoluzzo
CEO Vodafone Italia e Sud Europa

Qual è l'impatto di Vodafone Italia oggi nel Paese?

Vodafone è un grande Gruppo internazionale ma è anche e soprattutto una grande impresa nel nostro Paese. Creiamo valore in Italia per più di 9 miliardi di euro sui diversi fronti nei quali operiamo. Più di 7.500 persone lavorano per noi in modo diretto, come dipendenti, ma creiamo lavoro per quasi 40 mila persone, considerando anche le tante piccole, medie e grandi aziende che collaborano con Vodafone per servire i nostri Clienti. Siamo un'azienda che investe per la modernizzazione del Paese: quest'anno abbiamo investito un miliardo di euro in tecnologia, servizi, sviluppo e più di un miliardo di euro per l'acquisto delle frequenze di quarta generazione che creeranno ulteriore sviluppo negli anni a venire.

Impresa e sostenibilità: anche questo è un investimento?

La sostenibilità è sicuramente un investimento perché porta le aziende a guardare al futuro, ma è anche e soprattutto un'esigenza del presente.

Pensare in termini di sostenibilità porta a considerare i Clienti un patrimonio per l'impresa, a pensare alla loro soddisfazione e fedeltà come a un elemento indispensabile per il successo futuro. Pensare in termini di sostenibilità porta a considerare le persone il vero capitale umano sul quale costruire, e quindi investire coerentemente. Vodafone, ad esempio, eroga quasi un milione di ore di formazione all'anno per le persone che lavorano all'interno, così come per i partner che lavorano all'esterno. Pensare in termini di sostenibilità porta a investire anche su frontiere che magari non hanno un ritorno diretto per l'azienda, un ritorno misurabile economicamente. Quest'anno abbiamo investito in modo particolare nella digitalizzazione del Paese: abbiamo portato la banda larga nelle zone rurali offrendo la possibilità a più di mezzo milione di cittadini e a più di 40 mila micro-impresе di avere accesso a Internet per potersi collegare con il mondo.

Attraverso la Fondazione Vodafone Italia quest'anno abbiamo investito 7,8 milioni di euro per la realizzazione di circa 30 progetti sociali insieme alle

Associazioni del terzo settore, per un totale di più di 300 progetti in 10 anni. Recentemente abbiamo scelto di fare un ulteriore passo avanti: continuiamo a lavorare sul disagio sociale ma cerchiamo di utilizzare al massimo anche la nostra tecnologia e le nostre competenze per creare valore sociale. Progetti come Vodafone Angel, che mette la nostra tecnologia al servizio delle donne vittime dello stalking, oppure Smart Tutor, che consente anche ai più giovani di utilizzare gli smartphone in modo responsabile, o ancora quelli di *mobile health*, rappresentano in modo significativo la direzione che abbiamo scelto di seguire. Perché la sostenibilità è il nostro futuro.



Pietro Guindani
Presidente Vodafone Italia

L'economia e la società italiana vivono una fase critica dove più evidenti appaiono le differenze sociali tra i cittadini in grado di preservare le proprie condizioni di benessere economico e sociale e coloro i quali subiscono invece un peggioramento. In questo periodo la coesione sociale è un bene sempre più prezioso, da tutelare e sostenere per poter mitigare gli effetti sugli individui del calo generalizzato dei redditi. Mentre questo compito è chiaramente prerogativa delle autorità di governo del Paese a livello centrale e locale, le imprese possono essere motore di proposte e di collaborazioni, con le comunità e con il territorio, per testimoniare concretamente la cultura della responsabilità sociale dell'impresa e della sostenibilità. È con questo spirito che Vodafone Italia ha proseguito, anche quest'anno, ad operare per rispondere alle esigenze concrete delle persone: dagli interventi finalizzati allo sviluppo e alla promozione incessante delle pari opportunità, all'uso delle tecnologie per facilitare la cura dell'ambiente e della salute, fino agli interventi diretti da parte della Fondazione Vodafone Italia a sostegno del disagio sociale e dei giovani in situazioni di difficoltà.

Queste attività si sono articolate in mille iniziative, alcune più importanti, altre di minore portata; in tutti i casi abbiamo messo lo stesso impegno perché crediamo che impresa e società siano parte di un sistema di relazioni che nella collaborazione e nell'assunzione reciproca di responsabilità trova la forza per affrontare e superare con successo le sfide di questi tempi.

Bilancio di Sostenibilità 2011-2012: un progetto di produzione partecipata

Quest'anno il Bilancio di Sostenibilità di Vodafone Italia e il Bilancio di Missione della Fondazione Vodafone Italia sono stati realizzati attraverso un progetto di produzione partecipata, sviluppato in favore e con il supporto dell'Associazione Culturale Arteteca e dell'Associazione Nazionale per la tutela della Fanciullezza e dell'Adolescenza Onlus. Il progetto creativo e di formazione professionale ha coinvolto 16 giovani beneficiari e si è articolato nella realizzazione di laboratori e di opere di creatività urbana a cura dei ragazzi del progetto "CUNTO" di Arteteca e nella realizzazione di fotografie, video e video interviste a cura dei ragazzi del progetto "Imagine" dell'Associazione Nazionale per la tutela della Fanciullezza e dell'Adolescenza Onlus.



Il team di Sostenibilità

"La sostenibilità intesa come capacità di rispondere alle esigenze future è la nostra visione. Con questa ambizione Vodafone Italia e Fondazione Vodafone operano quotidianamente, per promuovere un utilizzo consapevole, responsabile ed efficace degli strumenti e dell'innovazione tecnologica, oggi più che mai a portata di mano di un pubblico sempre più ampio."

Maria Cristina Ferradini
Head of Sustainability & Foundation
Vodafone Italia



Maria Cristina Ferradini



Serena Ceccarelli



Nancy Busellato



Elisa Moscolin

Vodafone Italia: chi siamo e dove operiamo

Vodafone Italia e il Gruppo Vodafone

Vodafone Italia è un'azienda dinamica in cui si integrano il forte radicamento alla realtà italiana e la visione internazionale caratteristica del Gruppo Vodafone, uno dei maggiori gruppi di comunicazioni mobili al mondo, con circa 400 milioni di Clienti e oltre 86 mila dipendenti. Il Gruppo Vodafone è presente in 30 Paesi e ha accordi di Network Partnership in altri 40.



Vodafone Italia

7.648

Dipendenti

7 mila

Punti vendita in tutta Italia

8

Competence Center

92%

Copertura della banda larga mobile HSDPA*

99,7%

Copertura della rete GSM-GPRS*

8,6 mld €

Ricavi delle vendite e delle prestazioni

32,7 mln

Clienti

*Dati riferiti alla popolazione

Dati al 31 marzo 2012

La sostenibilità in Vodafone Italia

Vodafone Italia ha scelto un approccio alla sostenibilità di lungo periodo, di integrazione con il business, con il territorio e il tessuto sociale nel quale essa opera, con l'obiettivo di creare un progetto di impresa sostenibile.

Vodafone favorisce il dialogo e la partecipazione degli stakeholder allo sviluppo di una risposta responsabile ai temi della sostenibilità, identificati tenendo in considerazione la loro rilevanza dal punto di vista dell'organizzazione e dei portatori di interesse, in coerenza con il processo decisionale e strategico dell'azienda.

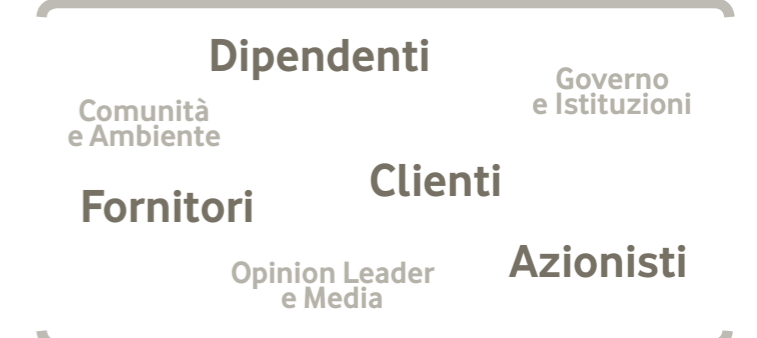
Matrice della Sostenibilità



I Business Principles

Vodafone ha definito dei principi che indicano le modalità attraverso le quali l'azienda opera, nel rispetto delle leggi e degli standard internazionali universalmente riconosciuti. I "Business Principles" esprimono l'impegno dell'azienda e di tutte le sue persone nel voler condurre una corretta politica imprenditoriale nei confronti di tutti gli stakeholder.

Gli stakeholder di Vodafone Italia



I contributi all'innovazione e al mercato

Lo sviluppo della tecnologia 4G

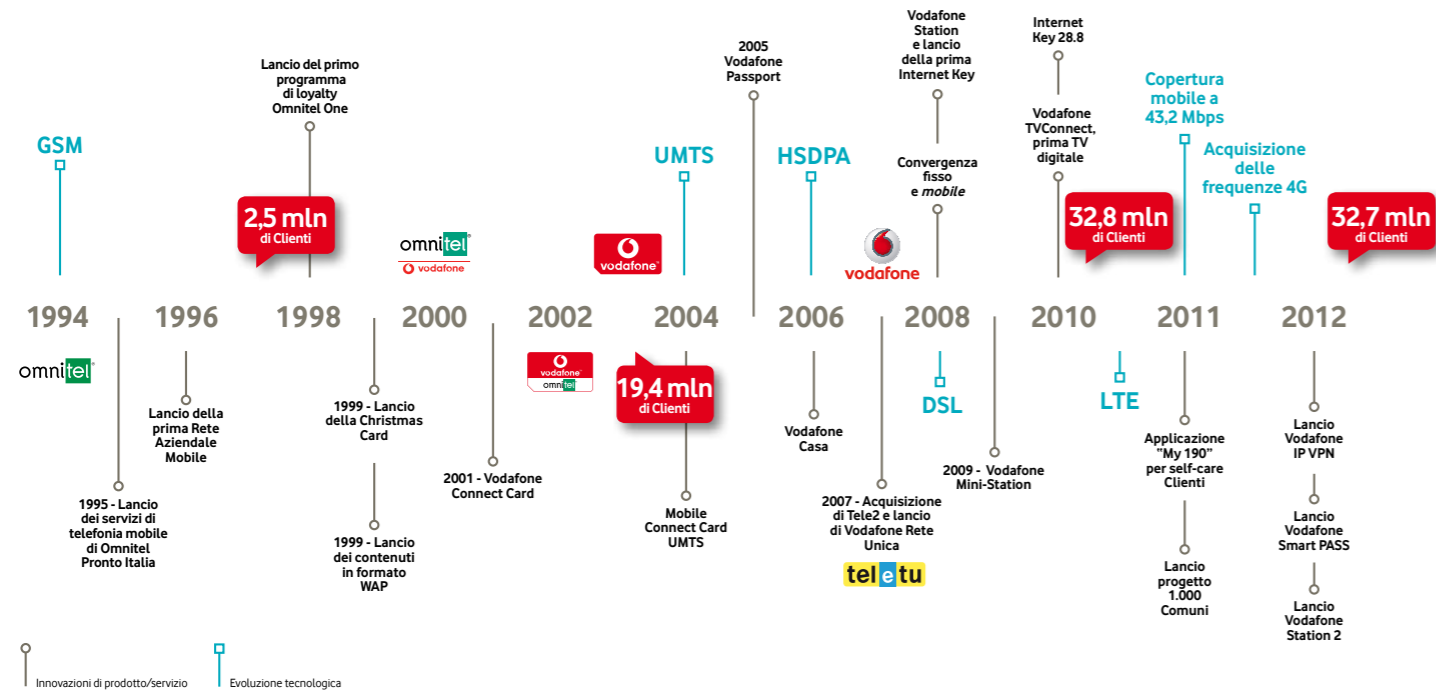
A settembre 2011 si è conclusa l'asta per l'acquisto delle frequenze 4G, Vodafone Italia ha partecipato con un investimento di circa 1,3 miliardi di euro. La conclusione dell'asta ha portato e porterà vantaggi per l'intero "Sistema Paese": la finanza pubblica ha beneficiato di entrate significative e l'introduzione della tecnologia 4G porterà lo sviluppo di nuovi servizi mobili ad alta velocità e aumenterà le performance nell'utilizzo di Internet in mobilità.



L'innovazione in Vodafone Italia

Vodafone Italia opera nella convinzione che l'innovazione sia un fattore chiave per lo sviluppo futuro del Paese: la diffusione di servizi di comunicazione veloci e sicuri contribuisce, infatti, al benessere della società.

È per questo che il percorso di Vodafone Italia si contraddistingue per lo sviluppo di tecnologie innovative, di prodotti e servizi pensati e realizzati con l'obiettivo di essere sempre più vicini al Cliente e rispondere alle esigenze di un mercato in continua evoluzione.



9,2 mld €

Contributo economico diretto e indiretto al Paese

38 mila

Posti di lavoro creati

4 mld €

Contributo netto al PIL del Paese

Il contributo economico

Impatti sul Paese

Lo studio sul contributo di Vodafone Italia al Paese nasce dalla volontà di esprimere gli impatti che l'azienda ha nei confronti di stakeholder come famiglie, imprese, enti pubblici e ambiente, con i quali può avere una relazione diretta (contributi diretti) o indiretta (contributi indiretti). Inoltre, lo studio intende valutare l'entità dell'effetto che il business ha nei confronti del sistema economico e sociale generale (contributo indotto).

Si precisa che i contributi diretti e indiretti presentati prendono in considerazione esclusivamente le principali attività e iniziative di Vodafone Italia.

Vodafone Italia distribuisce ai propri stakeholder salari, stipendi, acquisti, investimenti, contributi di settore che contribuiscono a creare reddito per Famiglie, Imprese e Pubblica Amministrazione.

Le telecomunicazioni costituiscono oggi un fattore imprescindibile di crescita economica e sviluppo sociale al quale Vodafone Italia desidera contribuire attivamente attraverso il proprio business e favorendo l'accessibilità a tecnologie che possono rappresentare un importante motore di sviluppo socio-economico.

9,2 mld € Contributo economico diretto e indiretto*

4,6 mld € alle Imprese

3,8 mld € alla Pubblica Amministrazione

835 mln € alle Famiglie

* Risorse finanziarie distribuite a Famiglie, Imprese e Pubblica Amministrazione (contributo lordo)

Per stimare il contributo netto di Vodafone Italia al PIL del Paese è possibile considerare il Valore Aggiunto che viene prodotto direttamente dall'azienda e quello generato dagli stakeholder che partecipano alle sue attività. Il Valore Aggiunto creato e distribuito dall'azienda si traduce in consumi e investimenti che confluiscono in altri settori economici, contribuendo alla loro crescita e creando quello che viene chiamato "effetto indotto", che misura il contributo dell'azienda alla creazione del Prodotto Interno Lordo (PIL).

4 mld € Contributo netto al PIL del Paese*

* Ricchezza netta creata (Valore Aggiunto). L'effetto totale dell'attività aziendale è stimato in termini di generazione di prodotto interno lordo globale utilizzando alcuni studi macroeconomici specifici del contesto europeo e del settore delle telecomunicazioni (si veda "Centre for Economics and Business Research. The changing economic impact of the telecommunication sector in the EU", 2008)

Il contributo sociale

La creazione di occupazione

Vodafone Italia gioca un ruolo importante anche sui livelli occupazionali del Paese. L'appartenenza ad una rete di imprese consente di valutare la creazione di occupazione sia diretta che indiretta, attraverso la stima di quei posti di lavoro che i fornitori possono mantenere grazie alle attività svolte per Vodafone Italia.



Il numero di occupati è rappresentato in headcount

Per valutare in modo globale le ricadute sociali sul sistema Paese è utile considerare anche l'occupazione mantenuta presso i fornitori che procurano beni e servizi vari o che supportano alcune fasi del processo aziendale quali: la distribuzione, la vendita e il servizio al Cliente. L'occupazione indiretta, dunque, può essere stimata in quella parte della forza lavoro della catena di fornitura che svolge attività per il business di Vodafone: le persone complessivamente impiegate dall'azienda sono stimate in circa 38 mila unità.

Il sostegno alle iniziative sociali attraverso la Fondazione Vodafone Italia (2002-2012)

10 anni di attività della Fondazione
61 mln € destinati ai progetti
352 progetti sostenuti

Vodafone Italia contribuisce a migliorare il benessere sociale del Paese attraverso la fornitura di servizi e tecnologie in grado di ridurre le differenze geografiche e sociali nell'accesso ai servizi telematici, facilita l'accesso del cittadino alla sanità e ai servizi pubblici, favorisce l'accessibilità alle informazioni e rende i dati personali più sicuri e riservati.

Gli investimenti e le iniziative di Vodafone Italia per lo sviluppo sociale sono trattate nelle sezioni della collettività e del mercato.

Il contributo ambientale

Le iniziative di Vodafone Italia per la riduzione degli impatti ambientali: gli impatti diretti

Numerose sono le iniziative avviate da Vodafone Italia finalizzate al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni in atmosfera. Tra queste rivestono particolare importanza il rinnovamento tecnologico della rete, degli uffici e le politiche per la mobilità sostenibile. Nel corso dell'anno sono continuate le attività volte a migliorare l'efficienza della rete Vodafone, particolare attenzione è stata dedicata al monitoraggio dei consumi, alla climatizzazione dei siti e all'utilizzo di apparati Single RAN che consentono di ottenere notevoli risparmi di energia grazie alla gestione in un unico hardware dei sistemi 2G, 3G e 4G.

14 mila tonnellate di CO₂ evitate



La tecnologia mobile di Vodafone Italia e la riduzione di emissioni nel Paese: gli impatti indiretti

Le tecnologie di comunicazione *mobile* costituiscono uno degli strumenti più efficaci nella mitigazione dei cambiamenti climatici, consentono infatti di connettere dispositivi da remoto permettendo di razionalizzare e rendere efficiente lo svolgimento di attività e processi.

Vodafone ha più di 20 anni di esperienza nel campo delle tecnologie "machine-to-machine" (M2M) ed è in grado di gestire tutti gli elementi dell'offerta, sia globale che nazionale, con servizi che vanno dalla consulenza al supporto finale agli utenti.

L'innovativo servizio "Global M2M" del Gruppo Vodafone si distingue sul mercato per l'utilizzo di SIM globali, la presenza di un'infrastruttura di rete centralizzata a livello globale e un team di circa 150 specialisti distribuiti in oltre 15 Paesi, focalizzati esclusivamente sul mercato M2M.

36 mila t CO₂ Emissioni evitabili grazie alle connessioni mobili di Vodafone Italia



Il Vodafone Village

Vodafone è da sempre attenta a valutare l'impatto ambientale delle proprie attività. Il Vodafone Village, il nuovo complesso di uffici con sede a Milano, è stato progettato e costruito con l'adozione di soluzioni tecnologicamente avanzate per contenere i consumi e ridurre gli impatti ambientali. Per approfondimenti consultare la sezione Planet.

Smart logistics

ottimizzazione della gestione dei mezzi di trasporto

Smart city

sistemi di telecontrollo in grado di gestire le informazioni sul traffico cittadino

Smart grid

monitoraggio continuo dei consumi energetici



32,7 mln

Clienti

1,3 mld €

Investimento nell'acquisto delle frequenze 4G

84%

Forniture ordinate da realtà industriali italiane o sussidiarie italiane di multinazionali

La relazione con il Cliente

I Clienti di Vodafone Italia

Le attività di Vodafone sono orientate verso tre principali mercati: Consumer Mobile focalizzato sull'offerta mobile dedicata ai Clienti consumer; Residential focalizzato sull'offerta fissa dedicata ai Clienti consumer di Vodafone e di TeleTu; Enterprise focalizzato sull'offerta dedicata ai Clienti corporate e business.

L'azienda sta investendo con sempre maggiore determinazione sulla semplicità e fruibilità del Servizio Clienti con l'obiettivo di offrire la migliore customer experience possibile, integrata, omogenea e semplice su tutti i canali di contatto: il Customer Care tradizionale, il sito web, il risponditore automatico, gli SMS, i servizi di mobile self-care e i Social Network.



500 mila iscritti



275 mln di visite
437 mln di operazioni self-care



167 mila followers



3 mln di contatti per richieste di informazioni e servizi



16 mln di visualizzazioni



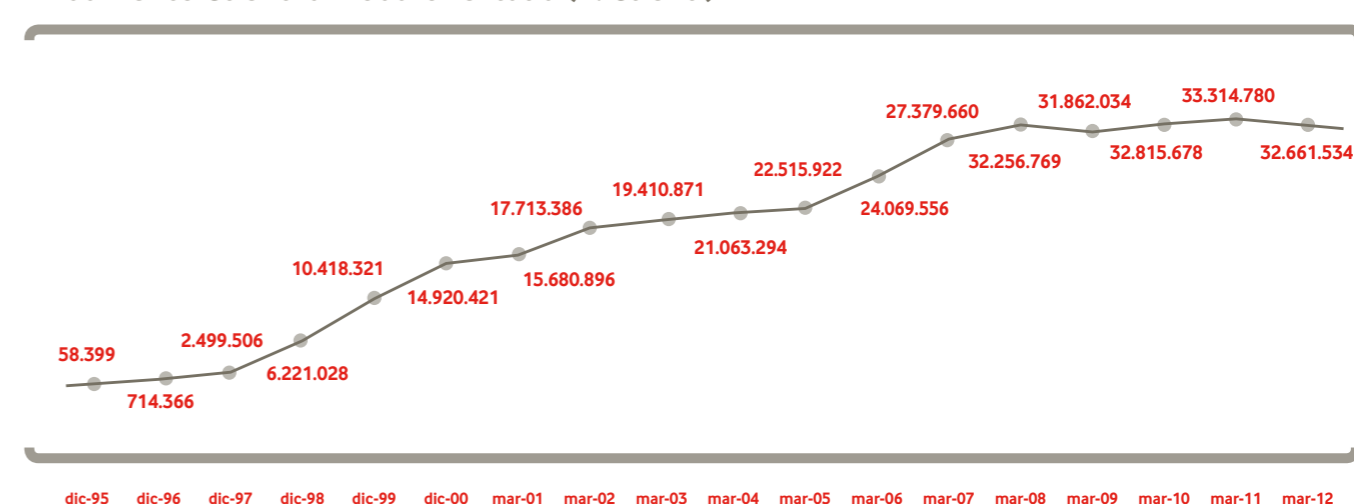
1,1 mln di like

Innovazione, semplicità, qualità.

Sono stati fatti importanti investimenti nello sviluppo della rete per garantire la migliore qualità del servizio e la migliore performance per i Clienti Vodafone che navigano in mobilità. Sono stati investiti 1,3 miliardi nell'acquisto delle frequenze 4G e continuano gli investimenti per il potenziamento del 3G.

Nei mercati dei servizi di rete fissa Vodafone ha consolidato la propria leadership sulle vendite ADSL consumer con una base Clienti che è cresciuta del 50% rispetto allo scorso anno. Nell'area business è ulteriormente rafforzata la focalizzazione su un servizio di assistenza di qualità e la presenza di una forza vendita specializzata.

Andamento Clienti di Vodafone Italia (n. Clienti)



Nota: a partire dal 2008 i dati sono comprensivi dei Clienti TeleTu (Opitel S.p.A.)

L'ascolto del Cliente

Il Servizio Clienti si conferma un elemento fondamentale e prioritario per Vodafone attraverso il quale perseguire obiettivi di differenziazione e di creazione di valore per il Cliente.

L'assistenza Clienti di Vodafone Italia è garantita da un servizio di Customer Care che si avvale sia di personale diretto, sia di partnership con aziende specializzate alle quali si richiede di condividere gli stessi valori, la visione e le strategie di Vodafone.

Il Customer Care

8

Competence Center gestiti direttamente da Vodafone Italia

110 mila

Chiamate gestite ogni giorno

10 mila

Persone dedicate all'attività di Call Center (di cui circa 3.500 presso i Competence Center gestiti direttamente da Vodafone Italia)

Tutela della privacy e protezione dei dati del Cliente

La valenza attribuita da Vodafone Italia alla protezione dei dati dei Clienti è strategica. Al fine di rendere i servizi e i prodotti sicuri, l'azienda ha investito ingenti risorse in attività di formazione del personale sui temi della privacy e della sicurezza, nelle attività di sorveglianza, con particolare attenzione ai fornitori esterni che trattano i dati personali dei Clienti di Vodafone Italia, e nelle attività di monitoraggio degli incidenti informatici.

Vodafone ha rafforzato le proprie misure di sicurezza informatiche con progetti internazionali che hanno portato alla costituzione di un centro di gestione centralizzato, il Global Security Operational Center, per il monitoraggio degli incidenti informatici.

3 mln €

Investimento per la protezione dei dati relativi alle carte di credito dei Clienti

3.600

Persone coinvolte in attività di formazione sulla sicurezza dei dati

Innovazione e tecnologia al servizio della collettività

Vodafone Italia per l'Agenda Digitale Europea

Per contribuire ad un efficace sviluppo dell'Agenda Digitale Europea, Vodafone Italia ha elaborato una proposta progettuale finalizzata a favorire lo sviluppo di reti sempre più performanti e una sempre maggiore penetrazione di strumenti di comunicazione (smartphone e tablet) che consentono di sviluppare servizi accessibili, efficienti e facili da usare a beneficio della Pubblica Amministrazione e dei cittadini. Vodafone Italia promuove lo sviluppo di una cultura digitale che permetta al maggior numero possibile di cittadini di acquisire le competenze necessarie per beneficiare pienamente delle nuove tecnologie.

Riduzione del digital divide e tutela dei minori

Lo sviluppo di soluzioni in grado di ridurre il divario generazionale, culturale e geografico nell'utilizzo delle nuove tecnologie rappresenta un obiettivo chiave nella strategia di sostenibilità di Vodafone Italia.

- 1.000 Comuni**

Vodafone Italia ha lanciato il progetto per portare la banda larga nei Comuni italiani in digital divide. La crescita potenziale del Prodotto Interno Lordo nei 465 Comuni coperti fino a marzo 2012 è stimabile in circa 41 milioni di euro: www.1000comuni.vodafone.it
- Portale inFamiglia**

Il Portale fornisce una guida ai genitori per conoscere e approfondire l'uso di Internet e del cellulare. Blog, video, news e approfondimenti sono disponibili direttamente sul sito: www.infamiglia.vodafone.it
- Smart Tutor**

L'applicazione gratuita, lanciata da Vodafone in partnership con la Polizia Postale delle Comunicazioni e l'OssCom dell'Università Cattolica di Milano, consente di personalizzare le funzionalità del cellulare per garantire ai più giovani un utilizzo dello smartphone sicuro e protetto.
- Filtro Famiglia e PC Protection**

Filtro Famiglia è un sistema di Parental Control che tutela i minori in fase di accesso ai servizi di telefonia mobile a contenuto sensibile. PC Protection garantisce invece la protezione dei Clienti e dei minori durante la navigazione da casa con il proprio Personal Computer.
- inClasse**

Il progetto è nato con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo consapevole e responsabile di Internet e delle nuove tecnologie, attraverso un videogioco educativo che ha coinvolto studenti e insegnanti della scuola secondaria di primo grado.
- Internet in pillole**

Il progetto, rivolto a persone over 60, è stato sviluppato con l'obiettivo di ridurre il digital divide generazionale rispetto a figli e nipoti. Sono stati organizzati dei corsi per far conoscere Internet e le sue funzionalità e per avvicinare i meno giovani ai nuovi nativi digitali.

41 milioni di €

191 mila visualizzazioni su YouTube in un mese

App innovativa per la sicurezza nell'uso degli smartphone

Richieste di inibizione di 4.800 siti

5 mila studenti coinvolti

Oltre 30 incontri effettuati

I fornitori

La valorizzazione dell'economia locale

Nell'ambito della politica degli acquisti una parte dei contratti di fornitura sono stipulati e monitorati direttamente dal Gruppo Vodafone, altri sono invece gestiti da Vodafone Italia secondo una logica che favorisce il ricorso ai fornitori locali.

Tutti i servizi di rete implicano l'utilizzo di fornitori locali per garantire al meglio il rispetto delle normative di sicurezza e rendere più efficace il processo interno di sviluppo; anche buona parte dei servizi commerciali vengono gestiti da fornitori locali.

4,3 mld € Valore delle forniture di servizi, materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

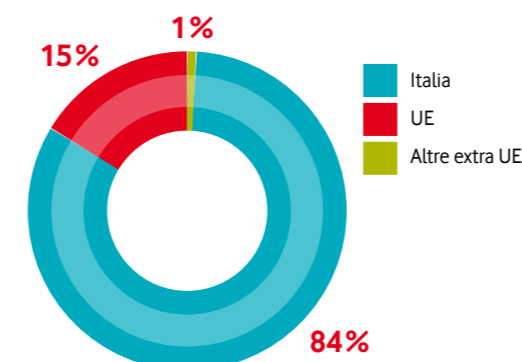
84% Forniture ordinate da realtà industriali italiane o sussidiarie italiane di multinazionali

Cosa richiede Vodafone Italia per una catena di fornitura sostenibile

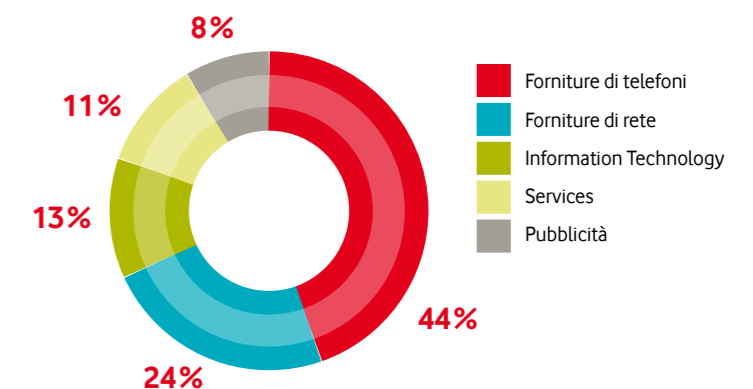
- Fondamentale rispetto dei diritti umani
- Etica nelle pratiche di business
- Responsabilità nelle policy di Health and Safety
- Applicazione di policy e procedure di gestione degli impatti ambientali
- Promozione di impatti positivi nelle comunità in cui si opera
- Impegno nelle pari opportunità per i propri dipendenti
- Intolleranza verso la corruzione

I primi 20 fornitori di Vodafone Italia rappresentano il 66% del valore ordinato, per una spesa pari a oltre 1,8 miliardi di euro, con prevalenza per le forniture di telefoni (44%) e le forniture di rete (24%).

Provenienza dei fornitori per valore ordinato



Tipologie di fornitura per valore ordinato (% sui primi 20 fornitori)





People

7.648

Dipendenti
di Vodafone Italia

5,6 mln €

Investimento
nella formazione

7,8 mln €

Investimento della
Fondazione Vodafone
Italia in progetti sociali

Le risorse umane

Le persone di Vodafone Italia

Le persone di Vodafone Italia costituiscono un fattore chiave per il successo dell'azienda nel tempo. Adottare uno sguardo di lungo periodo, guardare alla sostenibilità complessiva dell'impresa, significa anche investire nello sviluppo delle persone e creare le condizioni per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante, capace di cogliere le esigenze di ciascun individuo e in grado di valorizzare i differenti profili professionali.



99% Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

95% Dipendenti dei Competence Center con contratto a tempo indeterminato

39 anni Età media

Le politiche di assunzione

Lo sviluppo e l'attuazione di politiche di assunzione trasparenti rappresentano una prerogativa per Vodafone Italia. Nel pieno rispetto delle pari opportunità e della valorizzazione delle diversità, vengono ricercate persone ad alto potenziale sia per profili junior che senior.

È in continuo aumento la presenza in azienda di giovani con età inferiore ai 25 anni, principalmente grazie alle assunzioni tramite il Vodafone Discover Program: il progetto ha l'obiettivo di inserire, con contratto a tempo indeterminato, giovani laureandi e neolaureati offrendo loro la possibilità di intraprendere un percorso di crescita interfunzionale interno all'azienda.

Il Discover Program

81 Giovani neolaureati coinvolti nel programma

12 Mesi di esperienza in diversi dipartimenti funzionali

7 Paesi di provenienza dei partecipanti

Vodafone Italia garantisce ai neoassunti un adeguato livello retributivo, in particolare, lo stipendio standard dei neoassunti è superiore di circa il 30% rispetto a quello minimo previsto dalla normativa locale.

Diversity

La parità di trattamento delle persone di Vodafone Italia si concretizza nel garantire, a partire dalla fase di selezione e in tutte le attività svolte, la non discriminazione per motivi di razza, sesso, nazionalità, orientamento sessuale, status sociale, presenza fisica, religione e orientamento politico. L'inserimento graduale di persone con un background internazionale consente all'azienda di arricchire il proprio capitale umano e la sua capacità di innovare.

54% Dipendenti donne

28% Dirigenti donne

34% Quadri donne



Il 50% delle nuove posizioni manageriali e il 44% delle nuove posizioni di middle management sono state ricoperte tramite assunzione o promozione di candidate donne.

Formazione e sviluppo

Investire in formazione, sia sul personale interno che sui partner, significa garantire un'attenzione costante alla crescita degli individui e allo sviluppo delle competenze chiave. Vodafone ritiene la formazione una leva strategica del proprio business, favorire lo sviluppo delle competenze dei propri dipendenti significa garantire a tutti la possibilità di essere più efficaci nel ricoprire il proprio ruolo e nell'assicurare ai Clienti la migliore qualità del servizio.

Nel 2011-2012 l'offerta formativa è stata costruita ponendo particolare attenzione a quattro specifiche aree:

Business

Per approfondire le conoscenze del mercato, con particolare attenzione alla sua dimensione evolutiva. Un investimento significativo è stato dedicato all'area Supermobile.

CRM

Per migliorare le capacità di gestire al meglio la relazione con i Clienti e rispondere con soluzioni ottimali volte a soddisfare i loro bisogni.

Managerial & Organizational Enablers

Per rafforzare le abilità manageriali di guida, sviluppo e motivazione dei collaboratori e fornire alle persone gli strumenti per aumentare la propria efficacia e autorevolezza personale.

Orientation Programs

Per supportare i colleghi nei momenti più significativi e delicati della loro vita organizzativa, ad esempio attraverso specifici percorsi rivolti a neoassunti, neo-manager e neo-graduates.

125 mila

Giornate di formazione

5,6 mln €

Investimento in formazione

La formazione sui temi di salute e sicurezza

La salute e la sicurezza sul lavoro sono aspetti fondamentali sui quali l'azienda investe da sempre, considerandoli parte integrante del proprio business.

Nel corso dell'anno sono state effettuate 854 giornate di formazione sui temi della salute e sicurezza che hanno coinvolto oltre 1.100 dipendenti.

La comunicazione interna

Sono oltre 7 mila i dipendenti iscritti al Noilab, il Social Network aziendale interamente dedicato alle persone di Vodafone Italia. Attraverso il Noilab è possibile pubblicare commenti, proporre idee ed essere costantemente aggiornati sulle novità aziendali.

La collettività

Il sostegno alle iniziative sociali attraverso la Fondazione

La Fondazione Vodafone Italia, giunta quest'anno al suo decimo anno di attività, vuole contribuire attivamente alla crescita di una società più equilibrata e solidale. L'obiettivo concreto è offrire un contributo alla soluzione delle criticità del contesto sociale e contrastare l'insorgere di forme di disagio. Negli ultimi anni, la Fondazione Vodafone Italia ha interagito più da vicino con l'azienda e il suo business, sia attraverso il coinvolgimento diretto di Clienti e dipendenti nelle proprie attività, sia utilizzando la tecnologia *mobile* al servizio del sociale e delle realtà da essa finanziate.

30

Progetti sociali finanziati

7,8 mln €

Investimento in progetti sociali

Ricarica Insieme

La ricarica telefonica da 20 euro è dedicata ai Clienti Vodafone che intendono sostenere progetti finalizzati alla cura dei giovani e dei bambini. Per 1 euro donato dal Cliente la Fondazione ne aggiunge un altro, raddoppiando il valore della donazione. Al 31 marzo 2012 sono stati donati 2,5 milioni di euro di cui 1,25 milioni raccolti grazie alla solidarietà dei Clienti. Alla data di pubblicazione del presente Bilancio sono stati donati più di 4 milioni di euro.

2,5

mln di € donati

Vodafone Angel

Fondazione Vodafone d'intesa con il Ministro dell'Interno e la Polizia di Stato ha lanciato Vodafone Angel, un dispositivo che, tramite cellulare, permette di allertare le forze dell'ordine e di intervenire tempestivamente in aiuto alle donne vittime di violenze.

Premio

"Marisa Bellisario"

Fellow

I dipendenti di Vodafone Italia sono coinvolti in attività di monitoraggio dei progetti finanziati dalla Fondazione sul territorio nazionale.

238

dipendenti Vodafone coinvolti dal 2005

World of Difference

Clienti e dipendenti di Vodafone Italia hanno la possibilità di svolgere un'attività lavorativa retribuita presso alcuni Enti non profit sostenuti dalla Fondazione.

3

mesi di esperienza presso Associazioni non profit

2002-2012

10 anni

di attività della Fondazione

61

milioni di euro destinati ai progetti

352

numero progetti finanziati

La tecnologia al servizio dei cittadini

Vodafone Italia mette a disposizione tutte le proprie conoscenze e le proprie tecnologie per contribuire in maniera significativa al miglioramento della qualità della vita dei cittadini, offrendo soluzioni innovative nell'ambito sanitario e della sicurezza.

Vodafone Mobile Check-Up

Vodafone metterà a disposizione dei dipendenti della nuova sede di Milano un kit contenente un device medico che, opportunamente indossato, consentirà ai dipendenti di effettuare un self test a casa propria e di comunicare all'ospedale i risultati via SIM dati. Al termine della fase di trial si valuterà l'opportunità di offrire il servizio su scala più ampia.

Abbiamo a Cuore il tuo Cuore

Il progetto, sviluppato da Vodafone in collaborazione con Pfizer Italia e l'Ordine dei farmacisti, favorisce la continuità dei pazienti nel seguire le terapie farmacologiche assegnate grazie all'attivazione di un sistema automatico di avviso, notifica e lettura del codice a barre dei farmaci.

Venis

Dal 2010 Vodafone fornisce al comune di Venezia un servizio di invio e ricezione SMS, con il quale il Comune può tempestivamente informare i cittadini sullo stato delle maree e inviare altre informazioni utili per la vita in città.

Lotta alla dipendenza da tabagismo

Vodafone, in collaborazione con Pfizer Italia e importanti dipartimenti di Ospedali impegnati nella cura delle dipendenze, mette a disposizione la propria piattaforma Web "Città Informa" per consentire ai medici di seguire e sostenere i pazienti in cura per smettere di fumare.

Vodafone Italia è costantemente impegnata anche nel garantire il supporto alle Autorità Istituzionali per il pubblico soccorso e per la gestione delle emergenze; continua inoltre a sostenere le iniziative di raccolta fondi attraverso l'SMS Fund Raising.

Le attività di pubblico soccorso

Al fine di garantire continuità operativa e supportare l'Autorità Giudiziaria e le Forze dell'Ordine nell'adempimento dei loro compiti istituzionali, in Vodafone Italia è operativo un servizio di reperibilità, disponibile anche in orari extra lavorativi.

Nel corso dell'anno sono stati effettuati 6.488 interventi in reperibilità (+16% rispetto al precedente anno fiscale), di cui 1.383 per pubblico soccorso.

SMS Fund Raising

118

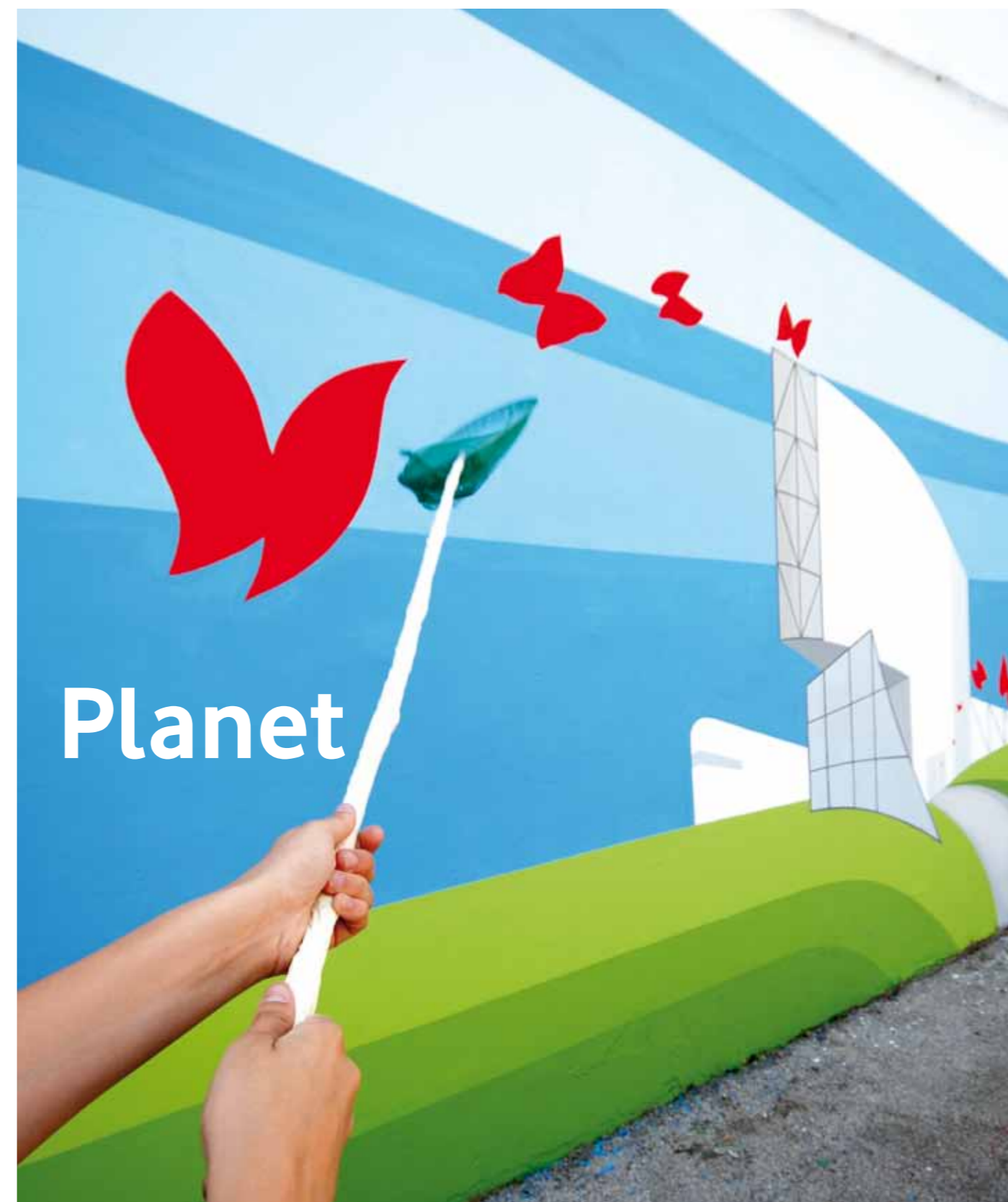
Raccolte fondi

10 mln €

Donazioni tramite SMS

2 mln €

Donazioni alle zone colpite dalle alluvioni



34 GWh

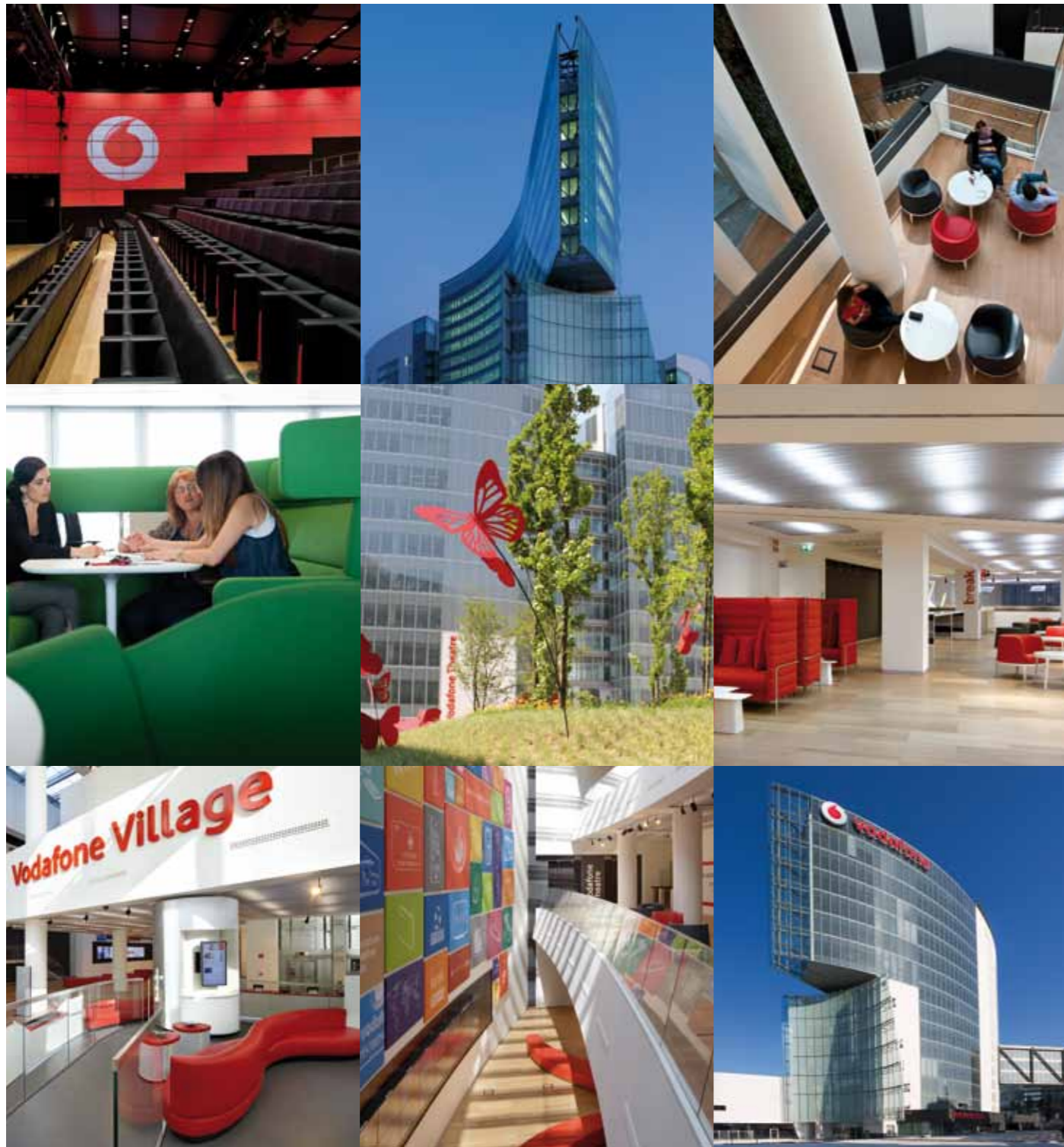
Risparmio energetico degli interventi sulla rete

76%

Energia elettrica da fonti rinnovabili

14 mila t CO₂

Emissioni evitate grazie a interventi nella rete, negli uffici e nella mobilità



67 mila mq di superficie

3 mila Dipendenti ospitati

27 mila mq di superfici vetrate

800 mq di giardino fotovoltaico

14% Risparmio di emissioni di CO₂*

* Risparmio potenziale stimato comparando le prestazioni del Vodafone Village a un edificio tradizionale

Il Vodafone Village

Il Vodafone Village è il nuovo quartier generale di Vodafone Italia, un moderno complesso di edifici all'avanguardia dal punto di vista tecnologico e ambientale, che nasce a Milano dalla riqualificazione di un'area industriale dismessa.

Progettato per offrire alle persone spazi di lavoro e soluzioni innovative che rispecchiano un modo di lavorare moderno, interattivo e flessibile, aperto anche ai Clienti e al territorio, il Vodafone Village offre numerosi spazi comuni di aggregazione, ospita un asilo nido, un negozio Vodafone aperto al pubblico oltre a un auditorium di circa 400 posti che può ospitare anche eventi esterni.

Schermi solari regolabili



in funzione della posizione del sole, delle ombre e delle temperature

Cemento "bianco" fotocatalitico



permette l'abbattimento degli inquinanti organici e inorganici presenti nell'aria

Building Management System



ottimizza gli orari di funzionamento dell'impianto di illuminazione e di climatizzazione

Impianto di trigenerazione



con il quale è possibile produrre in sito elettricità, calore ed energia frigorifera

Giardino fotovoltaico



capace di produrre ogni anno più di 87 mila KWh di energia elettrica

Recupero dell'acqua piovana



utilizzata per i servizi igienici e l'irrigazione

Efficienza energetica

Le iniziative di tutela ambientale

Vodafone Italia continua a investire nello sviluppo della rete non solo per garantire ai propri Clienti una qualità del servizio sempre migliore ma anche per monitorare e ridurre il proprio impatto ambientale.

14 mila tonnellate di CO₂ sono state evitate grazie agli interventi di efficientamento dei consumi nella rete, negli uffici e grazie alle attività di Mobility Management.

AMR

Automatic Meter Reading: sistema di monitoraggio automatico dei consumi dei siti Radio e dei siti Core.

Site sharing

46% i siti di Vodafone Italia condivisi con altri operatori.

Single RAN

6.480 siti che consentono di gestire in un unico hardware i sistemi 2G, 3G e 4G con notevoli risparmi di energia.

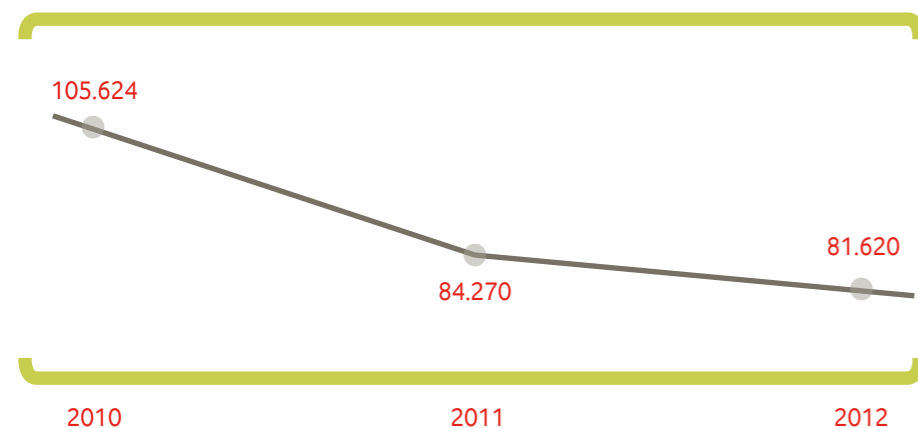
E-billing

Fatturazione elettronica per tutti i nuovi Clienti con metodo di pagamento automatico.

Energia verde

76% gli acquisti di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Emissioni indirette di CO₂ della rete e degli uffici (t)



623.394 MWh

I consumi annui di energia elettrica

43 mln

I fogli risparmiati grazie alla fatturazione elettronica, per un risparmio di circa 210 t CO₂



Performance

8,6 mld €

Ricavi delle vendite e delle prestazioni

2,3 mld €

Investimenti in infrastrutture tecnologiche

2 mld €

Tasse, imposte e contributi all'Erario

Performance economiche

L'andamento della gestione

In un anno di crisi economica nazionale e internazionale, con impatti anche sul settore delle telecomunicazioni, dove ricavi e margini restano costantemente sotto pressione, Vodafone Italia ha mantenuto un brand forte, difeso e confermato la leadership sul mercato *mobile*, realizzato una performance molto positiva nel mondo delle aziende e ha consolidato il potenziale dei servizi di rete fissa.

Un mix di fattori esterni importanti quali: lo scenario macro-economico più difficile, la forte contrazione dei consumi, l'intensificazione della dinamica competitiva e il conseguente calo dei prezzi sui servizi tradizionali, gli interventi regolatori con una significativa riduzione delle tariffe di terminazione ha portato i ricavi delle vendite e delle prestazioni a 8.634 milioni di euro, in calo dell'1,9% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Tuttavia, i ricavi realizzati dai servizi in banda larga fissa e *mobile* hanno fatto registrare una buona performance.

656 mln €

Utile d'esercizio

3.786 mln €

EBITDA

(Dato comunicato nell'Annual Report di Vodafone Plc predisposto secondo i principi contabili internazionali)

+16,8%

Ricavi da banda larga *mobile* e servizi multimediali

+45%

Crescita dei ricavi da servizi Internet sul cellulare

-1,9%

Ricavi delle vendite e delle prestazioni

Il Valore Aggiunto creato e distribuito

1.906 mln €

Totale Valore Aggiunto

23 mln €

Finanziatori

550 mln €

Risorse umane

2 mln €

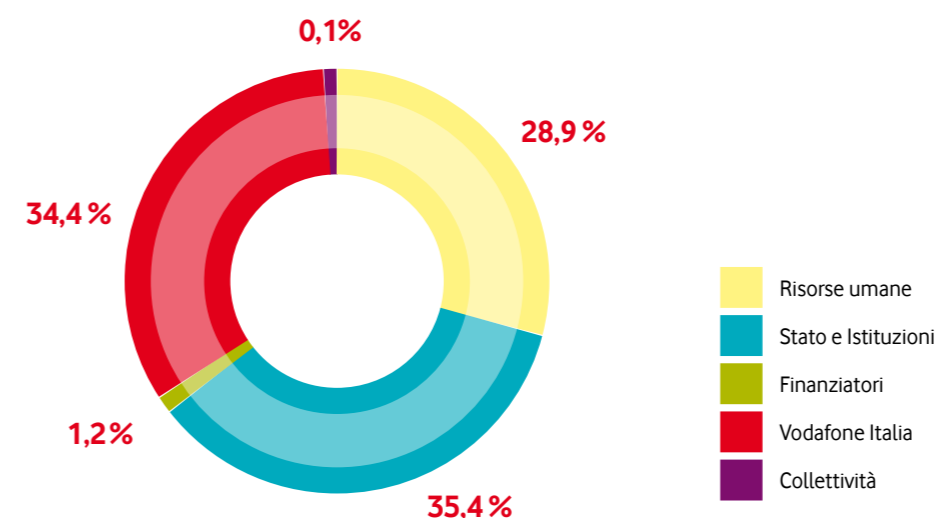
Collettività

674 mln €

Stato e Istituzioni

657 mln €

Vodafone Italia



Oltre a queste risorse, è importante ricordare quelle distribuite dalla Fondazione Vodafone Italia, che nel corso dell'anno ha investito circa 7,8 milioni di euro in progetti sociali finalizzati a migliorare la qualità della vita delle persone e di tutta la collettività.



Nota metodologica

I dati riportati nel seguente documento si riferiscono all'esercizio in chiusura al 31 marzo 2012. Il perimetro di rendicontazione corrisponde a quello del Bilancio Consolidato di Vodafone Italia al 31 marzo 2012, da cui derivano anche i dati economici e finanziari riportati. Le società incluse nell'area di consolidamento e controllate da Vodafone Omnitel N.V. sono: Vodafone Gestioni S.p.A., Vodafone Servizi e Tecnologie S.r.l., TeleTu S.p.A.

Le informazioni presenti nel seguente documento rappresentano una sintesi estratta dal Bilancio di Sostenibilità 2011-2012 di Vodafone Italia al quale si rimanda per tutti gli approfondimenti necessari.

Il Bilancio di Sostenibilità 2011-2012 è stato predisposto secondo le linee guida internazionali per il reporting di sostenibilità definite dal Global Reporting Initiative (GRI G-3) e si ispira ai principi di "inclusività", "materialità" e "rispondenza" statuiti dallo standard AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000 APS) emanato da AccountAbility.

- > Contributo di Vodafone Italia al Paese
- > Profilo di Vodafone Italia
- > Sostenibilità, Governance e dialogo con gli stakeholder
- > Mercato, Clienti e Fornitori
- > Persone di Vodafone Italia
- > L'ambiente: sviluppo della rete, territorio e iniziative
- > Indicatori di performance: MARKET, PEOPLE, PLANET, PERFORMANCE
- > Obiettivi e risultati
- > Dichiarazione del Global Reporting Initiative GRI-G3:
Bilancio di Sostenibilità 2011-2012 di Vodafone Italia "B-GRI checked"

Un particolare ringraziamento va alle Associazioni Arteteca e Fanciullezza per la loro collaborazione nell'ideare e realizzare l'apparato iconografico del Bilancio di Sostenibilità 2011-2012 di Vodafone Italia, sia nella versione stampata sia nella versione digitale.

Publicazione disponibile sotto forma di applicazione mobile per tablet e smartphone con sistema operativo **Apple iOS** e **Android** su **Apple Store** e **Google Play**.

La versione integrale del Bilancio di Sostenibilità 2011-2012 è disponibile anche in formato pdf sul sito di Vodafone Italia nell'area dedicata alla Sostenibilità:
www.vodafone.it

Progetto e coordinamento editoriale
Direzione Sustainability & Foundation di Vodafone Italia

Progetto creativo
Associazione Culturale Arteteca e
Associazione Nazionale per la tutela della Fanciullezza
e dell'Adolescenza Onlus

Direzione creativa e sviluppo digitale
Industree S.p.A.

Supporto Metodologico
KPMG Advisory S.p.A.
Climate Change & Sustainability Services

Stampa
Arti (Grafiche) Boccia

Stampato su carta
Freelife Kendo e Freelife
Cento delle cartiere



Vodafone Omnitel N.V.
Società del Gruppo Vodafone Group Plc
Sede Legale:
Amsterdam (Olanda)

Sede direzionale
Via Lorenteggio 240 - 20147 Milano (MI)

Sede amministrativa e gestionale
Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) Italia

Dati Legali:
C.F. e iscrizione al registro delle Imprese di Torino: 93026890017
Partita IVA: 08539010010

REA: 974956
Capitale Sociale: euro 2.305.099.887,30 i.v.
Costituita il: 9 dicembre 1999

www.vodafone.it



Vuoi saperne di più?
Usa il QR Code per scoprire tutte le
iniziative e i progetti di Vodafone Italia
e della Fondazione Vodafone Italia
per uno sviluppo sostenibile.