



# TELEMACO

FONDO NAZIONALE PENSIONE COMPLEMENTARE PER I LAVORATORI  
DELLE AZIENDE DI TELECOMUNICAZIONE

## Bilancio Sociale anno 2007

---

# Sommario

## **1. Introduzione**

- 1.1 Premessa
- 1.2 Lettera agli Stakeholders
- 1.3 Obiettivi e premessa metodologica

## **2. Identità aziendale**

- 2.1 Assetto istituzionale
- 2.2 Evoluzione della governance
- 2.3 I Valori di riferimento
- 2.4 Mission
- 2.5 Strategie e politiche

## **3. La relazione economica**

- 3.1 Produzione e distribuzione del valore aggiunto

## **4. La relazione sociale**

- 4.1 Identificazione degli stakeholders
- 4.2 Dialogo con gli stakeholders
- 4.3 I beneficiari diretti
- 4.4 Le risorse umane
- 4.5 L'ambiente
- 4.6 La collettività

## **5. obiettivi di miglioramento**

- 5.1 Contenuti



# INTRODUZIONE

# TELEMACO

## 1.1 *Premessa*

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione sociale che ha l'intento, insieme agli strumenti informativi tradizionali, di consentire alle aziende di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale, che sono la premessa per il raggiungimento di qualunque altro obiettivo.

Si tratta di un documento da affiancare a quelli già esistenti, in grado di fornire, ai diversi soggetti interessati, informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte aziendali.

## 1.2 *Lettera agli stakeholders*

*Le considerazioni che ci hanno spinto verso la elaborazione di questa prima edizione del Bilancio Sociale sono due:*

*- la prima è che ogni azienda, in diverso modo e misura, possiede e manifesta un determinato indirizzo etico, che informa le scelte strategiche e le azioni quotidiane. Con il presente documento vogliamo manifestare e divulgare la dimensione sociale della attività del Fondo, che si affianca e si integra con i profili economici, finanziari e competitivi della gestione; lo vogliamo fare anche in un contesto un po' atipico, come è quello dei Fondi pensione.*

*- la seconda è che vogliamo che il concetto di eticità non sia un mero strumento formale, di divulgazione, ma che informi, con interventi concreti e misurabili, tutta l'attività del Fondo. Riteniamo di lavorare bene, ma lo vogliamo dimostrare con azioni ed indicatori concreti e soprattutto ci vogliamo impegnare verso un costante miglioramento. L'obiettivo è quello di avviare un dialogo con i nostri stakeholders (i detentori di interessi interni ed esterni), definire le azioni e gli strumenti che ci consentano di dare evidenza del modo con cui ci interfacciamo e lavoriamo e di avere dei commenti dagli stessi. Da questo confronto verranno analizzate e misurate le aree di miglioramento, per poi pianificare le azioni da implementarsi nel corso dei successivi esercizi.*

*In questo primo Bilancio Sociale abbiamo incentrato l'attenzione verso la creazione di questi strumenti. Obiettivi specifici su cui impegnarci ed i risultati che verranno raggiunti saranno inseriti nel Bilancio Sociale del prossimo anno. Possiamo peraltro già qui definire le azioni da avviare nel corso dell'esercizio 2008.*

Il Presidente  
Claudio Roberto Lesca

## 1.3 *Obiettivi e premessa metodologica*

### 1.3.1 **Obiettivi**

Con l'elaborazione del presente documento ci proponiamo di:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle performance dell'azienda, dando forza al campo della comunicazione sociale;
- fornire informazioni utili sulla qualità dell'attività aziendale per ampliare e migliorare anche sotto il profilo etico - sociale, le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders.

In particolare ciò significa:

- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dal Fondo e della loro declinazione nelle scelte imprenditoriali, nei comportamenti gestionali nonché nei loro risultati ed effetti;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che il Fondo si impegna a perseguire.

### 1.3.2 **Criteri di redazione del Bilancio Sociale**

Il "Bilancio Sociale" rappresenta un documento di sintesi che va redatto *periodicamente*, di norma alla fine di ogni esercizio, al fine di dar conto a tutte le parti interessate (stakeholders) dei risultati ottenuti in relazione agli impegni assunti. La periodicità del documento consente, inoltre, di effettuare confronti temporali sui risultati raggiunti.

Si tratta di un documento *autonomo*, in grado di fornire informazioni qualitative e quantitative sugli effetti dell'attività aziendale.

Le informazioni in esso contenute devono presentare un forte aggancio con fonti *certe e verificabili* e con procedure definite.

Si tratta, quindi, di un documento *consuntivo* nel quale sono indicate le linee programmatiche per futuro. Per tale motivo si ritiene opportuno inserire notizie e indicazioni sugli obiettivi formulati, per rendere possibile il confronto tra i risultati raggiunti e gli obiettivi perseguiti, nonché conoscere i programmi futuri.

Il Bilancio Sociale è un documento *pubblico* rivolto agli interlocutori sociali che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell'esercizio dell'attività.

Destinatari del Bilancio Sociale sono, quindi, tutti gli stakeholders e la collettività in generale.

Il modello preso a riferimento per la elaborazione del presente Bilancio Sociale è lo Standard italiano GBS (Gruppo Bilancio Sociale).

La **struttura** del Bilancio presenta *quattro* sezioni principali che forniscono informazioni qualitative e quantitative rispetto all'"Identità Aziendale", ai risultati economici e sociali ed agli obiettivi di miglioramento, ed una sezione finale che mette in evidenza la coerenza tra le attività svolte e gli impegni assunti a preventivo.

La prima sezione, che mostra l'"Identità Aziendale" in termini di valori di riferimento, missione, strategie future, comprende dati e informazioni richiesti dallo standard GBS.

La sezione della Relazione economica e quella che riguarda i risultati sociali seguono prevalentemente le indicazioni dello standard GBS.

### **1.3.3 Principi di redazione del Bilancio Sociale**

Nella definizione dei criteri per la selezione dei contenuti, della qualità informativa e del perimetro di rendicontazione, ci siamo attenuti alle linee guida del *Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale (GBS)*.

Tali criteri sono:

#### ***Responsabilità***

Occorre fare in modo che siano identificabili o che possano identificarsi le categorie di stakeholders ai quali il Fondo deve rendere conto degli effetti della sua attività.

#### ***Identificazione***

Deve essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse. È necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione).

#### ***Trasparenza***

Tutti i destinatari devono essere posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.

#### ***Inclusione***

Si deve far in modo di dar voce -direttamente o indirettamente - a tutti gli stakeholders identificati, esplicitando la 'metodologia di indagine e di reporting adottata. Eventuali esclusioni o limitazioni devono essere motivate.

#### ***Coerenza***

Deve essere, fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati.

#### ***Neutralità***

Il Bilancio Sociale deve essere imparziale ed indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni.

#### ***Competenza di periodo***

Gli effetti sociali devono essere rilevati nel momento in cui si manifestano per competenza (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale) e non in quello della manifestazione finanziaria delle operazioni da cui hanno origine.

#### ***Prudenza***

Gli effetti sociali positivi e negativi devono essere rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione. Quelli che si riferiscono a valori contabili devono essere indicati in base al costo.

#### ***Comparabilità***

Deve essere consentito il confronto fra bilanci differenziati nel tempo o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto.

### *Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità*

Le informazioni contenute nel Bilancio Sociale devono essere chiare e comprensibili. Pertanto la struttura espressiva deve trovare un giusto equilibrio tra forma e sostanza. La struttura e il contenuto del bilancio devono favorire l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento seguito.

### *Periodicità e ricorrenza*

Il Bilancio Sociale, essendo complementare al Bilancio di Esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo.

### *Omogeneità*

Tutte le espressioni quantitative monetarie devono essere espresse nell'unica moneta di conto.

### *Utilità*

Il complesso di notizie che compongono il Bilancio Sociale deve contenere solo dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza.

### *Significatività e rilevanza*

Bisogna tenere conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante. Eventuali stime o valutazioni soggettive devono essere fondate su ipotesi esplicite e congruenti.

### *Verificabilità dell'informazione*

Deve essere verificabile anche l'informativa supplementare del Bilancio Sociale attraverso la ricostruzione del procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati e delle informazioni.

### *Attendibilità e fedele rappresentazione*

Le informazioni desumibili dal Bilancio Sociale devono essere scevre da errori e pregiudizi, in modo da poter essere considerate dagli utilizzatori come fedele rappresentazione dell'oggetto cui si riferiscono. Per essere attendibile, l'informazione deve rappresentare in modo completo e veritiero il proprio oggetto, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.

### *Autonomia delle terze parti*

Ove terze parti fossero incaricate di realizzare specifiche parti del Bilancio Sociale ovvero a garantire la qualità del processo o formulare valutazioni e commenti, a esse deve essere richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.



# IDENTITÀ AZIENDALE

# TELEMACO



## 2.1 Assetto Istituzionale

### 2.1.1 Gli organi di amministrazione e di controllo del Fondo

Il funzionamento di TELEMACO è affidato ad organi collegiali paritetici, composti cioè in egual misura da rappresentanti dei soci lavoratori e delle aziende. Per la scelta dei rappresentanti si utilizza sempre il metodo elettivo.

Tali organi sono l'Assemblea dei Delegati, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio dei Sindaci.

**Assemblea dei Delegati:** è costituita da 60 Delegati, per metà eletti in rappresentanza dei Soci lavoratori e per l'altra metà in rappresentanza delle Aziende associate. I Delegati rimangono in carica per un triennio e la data della prossima elezione è il 2 aprile 2008.

**Il Consiglio d'Amministrazione:** è costituito da 12 componenti dei quali 6 eletti dai delegati dei Soci lavoratori e 6 dai delegati delle Aziende, oltre a 6 supplenti, e possono essere nominati al massimo per 3 mandati.

L'attuale Consiglio di Amministrazione, eletto dall'Assemblea del 9 giugno 2005, è così composto:

RAPPRESENTANTI DEI SOCI LAVORATORI	RAPPRESENTANTI DELLE AZIENDE ASSOCIATE
Lucio Muoio Vice Presidente	Claudio Lesca Presidente
Franco Alessi	Matilde Braidotti
Roberto Barsi	Laura Giannuzzi
Raffaele Bruni	Elio Schettino
Giuseppe Pagliarani	Claudio Tanilli
Roberto Rivolta	Edoardo Zecca

Il suddetto Consiglio decade con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2007.

**Il Collegio dei Sindaci:** è costituito da 4 membri effettivi e 2 supplenti, eletti per metà dai delegati dei soci lavoratori e per l'altra metà dai delegati delle Aziende, e possono essere nominati al massimo per 3 mandati.

L'attuale Collegio dei Sindaci, eletto dall'Assemblea del 9 giugno 2005, è così composto:

RAPPRESENTANTI DEI SOCI LAVORATORI	RAPPRESENTANTI DELLE AZIENDE ASSOCIATE
Giuseppe Laganà (Presidente)	Massimo Cannistrà (sindaco effettivo)
Roberto Ceccherini (sindaco effettivo)	Gianfranco Cipresso (sindaco effettivo)
Maria Gabelli (sindaco supplente)	Riccardo Turco (sindaco supplente)

Anche il Collegio dei Sindaci decade con l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2007.



### 2.1.2 I controlli e le garanzie

La legge ha stabilito una fitta rete di controlli sui Fondi Pensione, a tutela e garanzia degli iscritti. Gli organismi preposti a tali controlli sono sia interni che esterni al Fondo.

#### **La Banca Depositaria**

Custodisce il patrimonio del Fondo, certifica il valore degli investimenti, controlla che gli investimenti dei gestori rispettino i vincoli di legge e le disposizioni contenute nello Statuto e nelle convenzioni di gestione.

L'attuale Banca Depositaria e' l'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane - ICBPI.

#### **La Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione - COVIP**

È l'organo pubblico di controllo dei fondi pensione; ne approva statuti e regolamenti, verifica le convenzioni tra Fondo e gestori, il rispetto delle norme sugli investimenti, la correttezza e la trasparenza dei rapporti tra Fondo e Soci, verifica periodicamente, anche con ispezioni, la corretta gestione del Fondo.

#### **La Legge ed il Ministero del Tesoro**

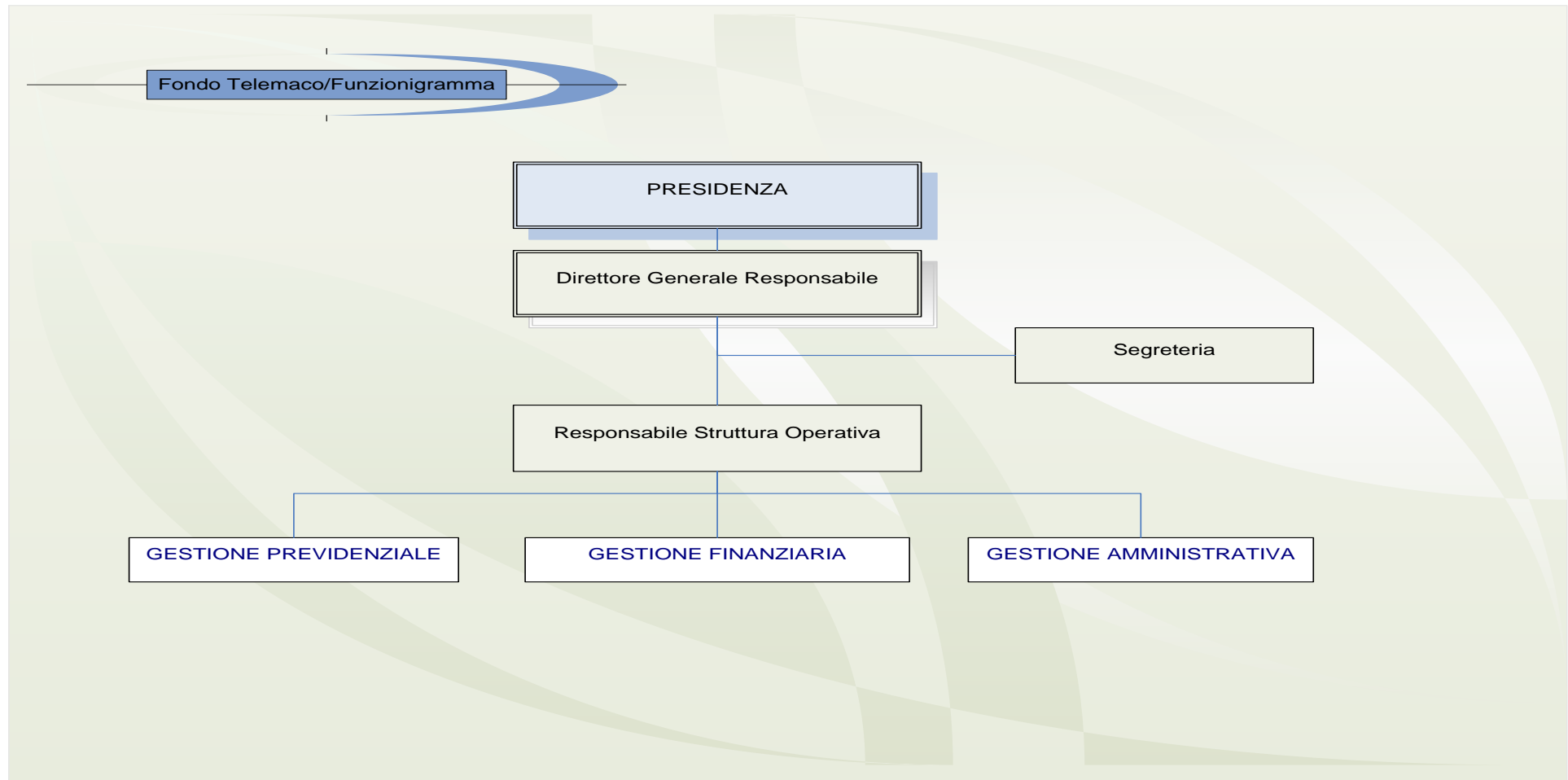
La Legge ed il Ministero del tesoro fissano, in via generale, i limiti di investimento cui deve attenersi il Fondo.

#### **Banca d'Italia, Consob, Isvap**

Controllano, ognuno per la propria competenza, l'operato dei gestori.

### 2.1.3 Funzionigramma

La struttura organizzativa interna del Fondo TELEMACO è rappresentata graficamente nel funzionigramma che segue.





## 2.2 *Evoluzione della governance*

### 2.2.1 Perché nasce il Fondo TELEMACO

Fino a qualche anno fa i livelli delle pensioni pubbliche, accompagnate, per i lavoratori dipendenti, dalla cosiddetta liquidazione (il Trattamento di Fine Rapporto), riuscivano sostanzialmente a soddisfare le aspettative economiche del periodo post-lavorativo.

Le Riforme intervenute sin dal 1992 e la conseguente graduale riduzione del tasso di sostituzione del sistema previdenziale obbligatorio pubblico rendono sempre più importante, per i lavoratori, il ricorso a strumenti idonei a mantenere su standard adeguati il loro trattamento previdenziale complessivo.

Per questo motivo le organizzazioni delle Aziende e dei lavoratori (parti istitutive) del settore delle Telecomunicazioni, con gli Accordi del 30 marzo e del 29 luglio 1998, attuativi delle previsioni contenute nel CCNL del 9 settembre 1996, hanno dato vita a TELEMACO, il "Fondo Nazionale Pensione Complementare per i lavoratori delle Aziende di Telecomunicazione", il cui scopo esclusivo è quello di assicurare ai lavoratori associati prestazioni pensionistiche aggiuntive a quelle offerte dal sistema previdenziale pubblico.

Il 30 aprile del 2003 il Fondo TELEMACO, con accordo tra le parti istitutive, è stato esteso a tutto il settore delle TLC in ragione del CCNL delle aziende esercenti servizi di telecomunicazione.

### 2.2.2 Le caratteristiche strutturali del Fondo Pensione TELEMACO

TELEMACO è il Fondo Pensione Nazionale Complementare per i lavoratori delle Aziende di Telecomunicazione, costituito il 7 ottobre 1998 nella forma di associazione riconosciuta ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile, in conformità al Decreto Legislativo 21 aprile 1993, n. 124 e successive modifiche ed integrazioni.

TELEMACO ha lo **scopo** esclusivo di garantire ai lavoratori associati prestazioni pensionistiche complementari a quelle erogate dal sistema obbligatorio pubblico.

**Destinatari.** Sono destinatari del Fondo i lavoratori - operai, impiegati e quadri - non in prova, assunti a tempo indeterminato o con contratto di formazione e lavoro, dipendenti dalle Aziende e delle associazioni imprenditoriali cui esse aderiscono, alle quali si applica il CCNL.

TELEMACO opera in regime di contribuzione definita ed è gestito secondo il sistema finanziario a capitalizzazione individuale (per ogni socio lavoratore viene istituita una propria posizione previdenziale), con la garanzia di un rendimento minimo o di restituzione del capitale investito al momento dell'erogazione delle prestazioni, per il solo comparto White (Garantito). L'entità delle prestazioni è commisurata ai contributi versati ed ai rendimenti realizzati con la gestione delle risorse.

TELEMACO è stato autorizzato all'esercizio dell'attività con delibera della Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (di seguito definita COVIP) del 27 ottobre 2000, è iscritto all'Albo dei Fondi Pensione, istituito presso la COVIP, con il n. 103, ha ottenuto il riconoscimento della personalità

giuridica con Decreto del Ministro del Lavoro del 22 novembre 2000 ed è iscritto nel registro delle persone giuridiche al n. 66/2001.

### **2.2.3 La riforma della previdenza complementare (D. Lgs. n. 252 del 5 dicembre 2005)**

Come noto la Legge 296/2006 (Legge finanziaria 2007) ha anticipato la decorrenza del Decreto Legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 recante la disciplina di riforma della previdenza complementare.

Dal 1° gennaio 2007 ciascun lavoratore dipendente ha avuto sei mesi di tempo per scegliere di destinare il proprio Trattamento di Fine Rapporto (TFR) maturando alle forme pensionistiche complementari o mantenere il TFR presso il datore di lavoro.

Nel caso di mancata scelta del lavoratore è scattato il silenzio – assenso: il datore di lavoro ha indirizzato il TFR alla forma prevista dai contratti collettivi a meno che non ci fosse un diverso accordo aziendale da notificare al lavoratore in modo diretto e personale.

Con riferimento ai lavoratori dipendenti che alla data del 1° gennaio 2007 sono iscritti al Fondo TELEMACO il silenzio – assenso ha operato in modo differenziato a seconda della data di iscrizione a previdenza obbligatoria:

- Lavoratori dipendenti iscritti alla previdenza obbligatoria in data antecedente al 29 aprile 1993. I lavoratori che rientrano in tale categoria, già iscritti, hanno potuto scegliere entro il 30 giugno 2007 se mantenere il residuo TFR maturando presso il proprio datore di lavoro o se trasferirlo al Fondo TELEMACO, con l'avvertenza che il conferimento del TFR residuo, maturando, è avvenuto solo a favore del Fondo TELEMACO, in quanto forma pensionistica alla quale si è già iscritti.
- Lavoratori dipendenti iscritti alla previdenza obbligatoria a partire dal 29 aprile 1993. I lavoratori dipendenti la cui prima iscrizione è successiva alla data del 28 aprile 1993 non hanno dovuto effettuare alcuna scelta in merito al proprio TFR maturando in quanto già destinato integralmente al Fondo TELEMACO sin dalla data di iscrizione.

*Il Fondo TELEMACO in ottemperanza a quanto previsto dal decreto lgs.vo 252/2005, recante la riforma della previdenza complementare, ha provveduto ad effettuare tutti gli adeguamenti normativi, dandone comunicazione alla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP).*

Con le modifiche statutarie apportate al fine di recepire la riforma della previdenza complementare e nella continuità della gestione multicomparto, la struttura del Fondo TELEMACO nel corso del 2007 ha istituito il comparto garantito destinato ad accogliere il conferimento tacito del TFR, ai sensi della normativa di riforma.

### **2.2.4 La crescita della previdenza complementare nel 2007 (estratto della relazione Prof. Luigi Scimìa, Presidente della COVIP)**

Occorre constatare che nell'anno 2007 la previdenza complementare ha raggiunto risultati significativi specie con riguardo ai lavoratori dipendenti del settore privato, categoria più direttamente interessata dalla riforma.

Alla fine del 2007, il numero complessivo degli iscritti alle forme pensionistiche complementari supera i 4,5 milioni, con un aumento di oltre un milione e quattrocentomila unità, pari al 43 per cento rispetto al corrispondente dato di fine 2006.

In particolare, il complesso delle adesioni dei lavoratori dipendenti del settore privato alle forme complementari supera i 3 milioni di aderenti. Si è cioè avuto un incremento delle adesioni in tale categoria pari a oltre un milione e 200.000 unità, quasi il 66 per cento in più rispetto al dato di fine 2006. Un risultato indicativo del maggior affidamento che la previdenza complementare è in grado di suscitare grazie alle novità introdotte dalla riforma e che, soprattutto, va apprezzato anche considerando che la fase di "rodaggio" ha occupato praticamente l'intero 2007.

Più basso, ma ugualmente significativo, è l'incremento delle risorse destinate alle prestazioni, che risente del fatto che il flusso di TFR effettivamente pervenuto riguarda soltanto una porzione dell'anno. Per i fondi di nuova istituzione si nota un incremento delle risorse pari a un quarto rispetto al valore di fine 2006. Considerando anche le forme pensionistiche preesistenti, si stima che le risorse destinate alle prestazioni a fine 2007 siano complessivamente superiori ai 57 miliardi.

I fondi pensione negoziali hanno raggiunto i 2 milioni di iscritti, con un incremento del 64 per cento rispetto al corrispondente dato di fine 2006. Si tratta quasi esclusivamente di adesioni riferite ai lavoratori dipendenti del settore privato. In tale ambito, infatti, i fondi negoziali raggiungono 1.860.000 iscritti, registrando un aumento pari a quasi il 70 per cento rispetto a fine 2006.

Anche l'osservazione dei dati relativi ai fondi pensione aperti consente di rilevare un maggiore coinvolgimento dei lavoratori dipendenti. Tali fondi registrano nel 2007 più di 300.000 nuovi aderenti, raggiungendo così, alla fine dell'anno i 745.000 iscritti. La dinamica delle adesioni a tali forme previdenziali da parte dei lavoratori dipendenti, che quadruplicano di numero rispetto al 2006, fa registrare nel 2007 più di 240.000 nuovi aderenti, per un totale di quasi 330.000 iscritti.

L'aumento delle adesioni dei lavoratori dipendenti ha interessato tanto quelle su base collettiva, che risultano all'incirca triplicate rispetto alla fine del 2006, quanto le adesioni individuali. Gli iscritti tra i lavoratori autonomi sono pari a circa 420.000 unità, con un incremento del 17 per cento rispetto al dato di fine 2006.

E' da rilevare l'importanza del dato riguardante la crescita delle adesioni dei lavoratori autonomi i quali, pur non fruendo del TFR, hanno anch'essi dato un riscontro positivo alla campagna informativa volta a promuovere le adesioni alla previdenza complementare.

Gli iscritti ai PIP "nuovi", ovvero adeguati alla nuova normativa di settore, risultano essere 480.000.

Degli aderenti ai PIP "nuovi", più del 60 per cento risultano essere lavoratori dipendenti, a conferma dell'interesse riservato anche da parte di tali forme complementari nei confronti di questa categoria di lavoratori. Oltre agli iscritti ai "nuovi" PIP, devono altresì essere considerati coloro che sono rimasti iscritti ai "vecchi" PIP che non si sono adeguati.

Con riferimento ai PIP, è opportuno, comunque, tenere presente che l'andamento delle adesioni nel 2007 può essere stato condizionato dal più impegnativo processo di adeguamento, anche sotto il profilo della struttura dei costi, che ha interessato tali forme e, per alcune, ritardato l'ingresso sul mercato.

Concentrando l'attenzione sui fondi pensione negoziali, appare particolarmente interessante osservare l'ampia diversità nei tassi di adesione registrati dai singoli fondi. Il quadro generale conferma la tendenza evidenziata negli anni passati circa il maggior successo dei fondi aziendali o di gruppo rispetto ai fondi di categoria, spiegata dalla maggiore possibilità di diffusione delle informazioni favorita dalla concentrazione dei lavoratori presso medesime realtà aziendali.

Resta la significatività dei tassi di adesione, cioè il rapporto tra il numero di iscritti e il bacino dei potenziali aderenti al fondo, che in alcuni fondi, come in FONDO TELEMACO, con oltre 65.000 iscritti totali, sfiora il 55 per cento.

Più bassi, anche inferiori al 10 per cento, sono, invece, i tassi di adesione in alcuni fondi rivolti al settore terziario, fondi contraddistinti da bacini potenziali di iscritti particolarmente ampi ma anche dalla notevole frammentazione della struttura produttiva.

L'analisi degli iscritti dei fondi negoziali ci mostra la prevalenza della partecipazione nelle regioni del nord del Paese, che annoverano nell'insieme il 63 per cento degli aderenti, con circa il 36 per cento degli iscritti nelle aree nord occidentali. Si riscontra inoltre nelle regioni centro-meridionali la

minore partecipazione femminile alla previdenza complementare. Costituisce però un elemento interessante il fatto che, in tutte le aree geografiche individuate, in termini percentuali l'incremento delle adesioni registrate nel 2007 sia maggiore per le donne piuttosto che per gli uomini.

Sotto il profilo della distribuzione per fasce di età, il quadro mostra un miglioramento in relazione alle adesioni raccolte tra le generazioni più giovani. Tale fenomeno si rinviene in misura quasi identica tra uomini e donne. Ne consegue una maggiore presenza dei giovani tra gli aderenti ai fondi pensione negoziali per rapporto alla situazione registrata prima dell'introduzione della riforma. Si tratta di una variazione positiva che interessa in maniera più marcata gli iscritti con età compresa tra i 20 e i 35 anni. La distribuzione per fasce di età degli incrementi degli iscritti mostra, inoltre, che nell'ambito delle nuove iscrizioni una percentuale vicina al 34 per cento riguarda soggetti con meno di 35 anni.

Potremmo, quindi, osservare che aree di aderenti finora non pienamente intercettate dalle forme previdenziali, in particolare le donne e le fasce più giovani della popolazione, stanno oggi riguadagnando terreno nella direzione di una maggiore consapevolezza rispetto al proprio bisogno previdenziale più sicuro.

Alcuni fattori, o situazioni contingenti, possono, peraltro, aver scoraggiato in questi mesi l'adesione ai fondi. Tra questi, ha presumibilmente giocato un ruolo importante l'andamento delle borse.

Vale la pena di sottolineare nuovamente che grazie alla disciplina degli investimenti consentiti ai fondi pensione ed alle scelte operate dagli stessi, il sistema della previdenza complementare ha mostrato una buona "tenuta" in periodi di difficoltà dei mercati, da ultimo anche in occasione della crisi finanziaria, di portata internazionale, legata ai cosiddetti mutui sub-prime.

Al riguardo, la COVIP ha sottolineato la necessità di procedere ad una complessiva rivisitazione dell'attuale normativa in direzione di una maggiore flessibilità.

Resta in ogni caso necessario che la tutela dei lavoratori iscritti a forme di previdenza complementare passi anche attraverso una disciplina degli investimenti ispirata a criteri di prudenza gestionale, coniugando le possibili riduzioni di vincoli con l'esigenza di preservare adeguati meccanismi di controllo anche in funzione del progressivo sviluppo e rafforzamento degli assetti organizzativi dei fondi.

Dal punto di vista dell'evoluzione in corso, si osserva nei fondi negoziali, un aumento del peso dei fondi multicomparto, dovuto anche alla necessità di prevedere la linea garantita per accogliere il TFR dei lavoratori silenti. Il passaggio dal monocomparto al multicomparto, ampliando il novero delle possibilità delle opzioni, accresce la responsabilità dell'aderente nella scelta da compiere.

Osservando la composizione del portafoglio si nota che i titoli di debito costituiscono la componente predominante, circa il 74 per cento, in aumento rispetto alla percentuale registrata nel 2006. La componente rappresentativa dei titoli di capitale, che costituiscono il 26 per cento, risulta leggermente diminuita rispetto al 2006.

Nei fondi pensione aperti, con riguardo alla composizione del portafoglio, si riscontra un incremento significativo rispetto al 2006 della componente rappresentata dai titoli di debito, che risultano essere pari al 54 per cento, mentre diminuisce quella rappresentata dai titoli di capitale. Tale situazione può essere collegabile al fenomeno della crescita delle adesioni dei lavoratori dipendenti.

In entrambe le tipologie pensionistiche si può stimare che un terzo dei nuovi iscritti si sia indirizzato verso comparti garantiti, a conferma della tendenza a ricercare soluzioni di investimento che siano in buona misura sottratte ad eventuali dinamiche negative dei mercati, in linea con la scelta operata dal Legislatore che ha valorizzato tale opzione tra quelle consentite.

È tuttavia da evidenziare che, in una prospettiva di lungo periodo, scelte eccessivamente prudenziali possono penalizzare i rendimenti conseguibili.

Prendendo a riferimento un orizzonte temporale più ampio, i risultati che il settore ha ottenuto nel medio periodo (2003 -2007) mostrano sia per i fondi negoziali che per i fondi aperti un rendimento medio che supera di circa 10 punti percentuali la rivalutazione del TFR nel medesimo periodo considerato.



Oltre ai rendimenti conseguibili, un importante elemento da tenere presente nella valutazione preordinata alla scelta di adesione alle diverse forme pensionistiche complementari, è rappresentato certamente dai costi derivanti dalla partecipazione.

Si tratta di una componente la cui valenza può essere meglio colta utilizzando l'ISC (indicatore sintetico dei costi) per il quale la COVIP ha previsto una metodologia di calcolo analoga per tutte le forme di previdenza complementare, ne ha richiesto la rappresentazione nella Nota informativa e ha pubblicato la tabella sul proprio sito istituzionale. Tale indicatore consente di avere in maniera semplice e immediata la percezione di quanto i costi complessivi praticati dalla forma pensionistica presa in considerazione incidono percentualmente ogni anno sulla posizione individuale.

L'ISC viene calcolato per differenti periodi di partecipazione (2, 5, 10 e 35 anni) in considerazione del fatto che alcuni costi hanno un impatto che diminuisce nel tempo al crescere della posizione individuale maturata.

Un confronto tra le tipologie di forme pensionistiche operato su tale base ci consente di osservare innanzitutto che, in generale, a periodi di partecipazione più brevi corrispondono valori dell'ISC più elevati, poiché nei primi anni di partecipazione l'incidenza sulla posizione individuale delle spese in cifra fissa e di quelle in percentuale sui versamenti è più rilevante dato che l'ammontare accumulato è più esiguo.

Tenendo presente questa particolarità e guardando al medio periodo di partecipazione alla forma pensionistica (10 anni), si deve rilevare che il settore dei fondi pensione negoziali si conferma essere quello che registra in media il valore più basso (0,4 per cento), rispetto ai fondi pensione aperti (1,2) e nei confronti dei PIP (1,9).

Naturalmente, se considerato su un orizzonte di partecipazione di 35 anni, in pratica il periodo che separa un lavoratore di nuova assunzione dalla maturazione dei requisiti pensionistici, il livello di incidenza dei costi sul patrimonio dell'aderente tende a diminuire con riguardo a tutte le tipologie di forme complementari e diminuiscono in certa misura anche le differenze al loro interno.

Resta, comunque significativamente più basso, con riferimento a tale periodo, il livello medio fatto registrare dai fondi pensione negoziali, che si attesta allo 0,3 per cento, se confrontato con quello dei fondi aperti che è pari all'uno per cento e con quello relativo ai PIP che è pari all'1,6 per cento. Il tema dei costi è dunque tra i più sensibili e, a tale riguardo, non può sottrarsi l'esigenza di un ulteriore contenimento dei costi della partecipazione alle forme previdenziali che fanno registrare, in alcuni casi, ancora livelli piuttosto elevati. In particolare, alcune forme previdenziali presentano livelli commissionali che, a parità di rischiosità delle linee di investimento offerte, superano la media del settore.

Analizzando gli indicatori di crescita emersi nel sistema della previdenza complementare, si osserva che i giovani e le donne hanno dimostrato di avere più fiducia che in passato nella previdenza complementare. Occorre dunque individuare ulteriori modalità per incentivare il risparmio previdenziale evidenziando maggiormente la convenienza della scelta previdenziale nell'attuale quadro normativo.

Su un piano più generale, è evidente che la trasformazione della crescita delle adesioni nel 2007 in una dinamica di sviluppo costante presuppone che continui una adeguata campagna informativa e si intensifichino le iniziative di educazione previdenziale a livello locale e nazionale.

A tale scopo, sono in corso contatti con il Ministero della Pubblica Istruzione per la redazione di un "Protocollo d'intesa" volto a sviluppare una azione di informazione sulla previdenza complementare in tutti i settori della pubblica istruzione.

### 2.2.5 Come funziona TELEMACO

TELEMACO è un Fondo a contribuzione definita: l'ammontare dei contributi è stabilito dalle parti istitutive e può subire variazioni solo a seguito di accordo fra le stesse parti, ovvero, solo per la quota a carico del lavoratore, su richiesta dell'associato.



Le prestazioni, a loro volta, dipenderanno dal valore della posizione individuale di ciascun lavoratore associato; tale posizione individuale è costituita dai contributi e dai rendimenti degli investimenti - effettuati da gestori specializzati - accumulati a favore di ciascun lavoratore. TELEMACO quindi è un Fondo a capitalizzazione individuale.

L'adesione è libera e volontaria, salvo per i cosiddetti "silenti" che vengono indirizzati automaticamente al Fondo ai sensi della normativa vigente. La partecipazione alle forme pensionistiche complementari disciplinate dal d.lgs. 5 dicembre 2005, n. 252, consente all'iscritto di beneficiare di un trattamento fiscale di favore sui contributi versati, sui rendimenti conseguiti e sulle prestazioni percepite.

### Quanto e come si versa

Il finanziamento di TELEMACO avviene mediante il conferimento del TFR (trattamento di fine rapporto) e, se l'iscritto lo decide, anche mediante il versamento di contributi a suo carico e a carico del datore di lavoro.

Il TFR viene accantonato nel corso di tutta la durata del rapporto di lavoro e viene erogato al momento della cessazione del rapporto stesso. L'importo accantonato ogni anno (al netto dell'imposta) è pari al 6,91% della retribuzione lorda. Il TFR si rivaluta nel tempo in una misura definita dalla legge, pari al 75% del tasso di inflazione più 1,5 punti percentuali (ad esempio, se nell'anno il tasso di inflazione è stato pari al 2%, il tasso di rivalutazione del TFR per quell'anno sarà:  $2\% \times 75\% + 1,5\% = 3\%$ ). Se si sceglie di utilizzare il TFR per costruire la pensione complementare, il flusso futuro di TFR non sarà più accantonato ma versato direttamente a TELEMACO. La rivalutazione del TFR versato a TELEMACO, pertanto, non sarà più pari alla misura fissata dalla legge ma dipenderà dal rendimento degli investimenti.

### Il contributo del datore di lavoro

L'adesione a TELEMACO dà diritto, secondo quanto previsto dalla fonte istitutiva, a beneficiare di un contributo da parte del datore di lavoro. L'iscritto ha però diritto a questo versamento soltanto se, a sua volta, contribuirà al Fondo. Difatti, oltre al TFR può versare un importo periodico predeterminato e scelto, nel rispetto della misura minima dell'1%.

### Scheda sintetica - Le misure della contribuzione

#### Contribuzione

	Quota TFR	Contributo <sup>(1)</sup>		Decorrenza periodicità
		Lavoratore <sup>(2)</sup>	Datore di lavoro	
Lavoratori occupati dopo il 28.04.1993	100%	1%	1,2%	I contributi sono accantonati a decorrere dal primo mese successivo all'adesione e versati trimestralmente.
Lavoratori già occupati al 28.04.1993	16% <sup>(3)</sup>	1%	1,2%	

(1) In percentuale della retribuzione utile ai fini del calcolo del TFR.

(2) Misura minima per avere diritto al contributo del datore di lavoro. Il lavoratore può fissare liberamente una misura maggiore, per multipli di 0,50.



(3) Il lavoratore può scegliere in alternativa di versare l'intero flusso. La misura di contribuzione è scelta dall'aderente al momento dell'adesione e può essere successivamente variata. Le successive richieste di modifica della misura della contribuzione possono essere presentate trascorso un anno dalla precedente richiesta.

### **L'investimento. Dove si investe**

I contributi versati, al netto degli oneri trattenuti al momento del versamento, sono investiti in strumenti finanziari (azioni, titoli di Stato e altri titoli obbligazionari, quote di fondi comuni di investimento), sulla base della politica di investimento definita per ciascun comparto del fondo, e producono nel tempo un rendimento variabile in funzione degli andamenti dei mercati e delle scelte di gestione.

Le risorse del fondo sono depositate presso una banca depositaria, che svolge il ruolo di custode del patrimonio e controlla la regolarità delle operazioni di gestione. TELEMACO non effettua direttamente gli investimenti ma affida la gestione del patrimonio a intermediari professionali specializzati (gestori), selezionati sulla base di una procedura svolta secondo regole dettate dalla COVIP. I gestori sono tenuti ad operare sulla base delle politiche di investimento deliberate dall'organo di amministrazione del fondo.

### **Attenzione ai rischi**

L'investimento dei contributi è soggetto a rischi finanziari. Il termine "rischio" esprime qui la variabilità del rendimento di un titolo in un determinato periodo di tempo. Se un titolo presenta un livello di rischio basso (ad esempio, i titoli di Stato a breve termine), vuol dire che il suo rendimento tende a essere nel tempo relativamente stabile; un titolo con un livello di rischio alto (ad esempio, le azioni) è invece soggetto nel tempo a variazioni nei rendimenti (in aumento o in diminuzione) anche significative.

### **Le opzioni di investimento**

TELEMACO propone una pluralità di opzioni di investimento (comparti), ciascuna caratterizzata da una propria combinazione di rischio/rendimento:

- Garantito (White)
- Conservativo (Blue)
- Prudente (Green)
- Bilanciato (Yellow)
- Crescita (Orange)

Per la verifica dei risultati di gestione viene indicato, per ciascun comparto, un "benchmark". Il benchmark è un parametro oggettivo e confrontabile, composto da indici, elaborati da soggetti terzi indipendenti, che sintetizzano l'andamento dei mercati in cui è investito il patrimonio dei singoli comparti.

## Opzioni di investimento

Comparto	Descrizione	Garanzia
<b>Garantito (White)</b>  <b>Orizzonte temporale:</b> <b>Grado di rischio:</b> <b>Caratteristiche della garanzia:</b>	<b>Finalità:</b> la gestione è volta a realizzare con elevata probabilità rendimenti che siano comparabili a quelli del TFR, in un orizzonte temporale pluriennale. La presenza di una garanzia di risultato consente di soddisfare le esigenze di un soggetto con una bassa propensione al rischio o ormai prossimo alla pensione. breve periodo (fino a 5 anni) Molto basso Restituzione del capitale e di rendimento minimo.	Si
<b>Conservativo (Blue)</b>  <b>Orizzonte temporale:</b> <b>Grado di rischio:</b>	<b>Finalità:</b> la gestione risponde alle esigenze di un soggetto che è avverso al rischio e privilegia investimenti volti a favorire la stabilità del capitale e dei risultati. Breve/medio periodo (fino a 5 anni) Basso	No
<b>Prudente (Green)</b>  <b>Orizzonte temporale:</b> <b>Grado di rischio:</b>	<b>Finalità:</b> la gestione risponde alle esigenze di un soggetto che privilegia la continuità dei risultati nei singoli esercizi, comunque accettando un'esposizione al rischio moderata. Medio/lungo periodo (oltre 5 anni) Medio - basso	No
<b>Bilanciato (Yellow)</b> <b>Crescita (Orange)</b>  <b>Orizzonte temporale:</b> <b>Grado di rischio:</b> <b>Caratteristiche della garanzia:</b>	<b>Finalità:</b> la gestione risponde alle esigenze di un soggetto che ricerca rendimenti più elevati nel lungo periodo ed è disposto ad accettare una maggiore esposizione al rischio con una certa discontinuità dei risultati nei singoli esercizi. Medio/lungo periodo (oltre 10 anni) Medio - alto Alto	No



### 2.2.6 I soggetti coinvolti nella gestione di TELEMACO

Il ruolo di banca depositaria di TELEMACO è rivestito dall'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane - ICBPI, con sede in Milano, Corso Europa, 18, alla quale, per legge, è affidata la custodia ed il deposito di tutte le risorse del Fondo.

La gestione amministrativa e contabile di TELEMACO è affidata a Servizi Previdenziali S.p.A., con sede in Roma, Piazza Fernando de Lucia 37, società specializzata nel settore che ha assistito il Fondo anche nella fase provvisoria.

L'incarico della certificazione del bilancio di TELEMACO e del controllo contabile, secondo quanto deliberato dall'Assemblea dei Delegati, è stato conferito alla Società KPMG S.p.A. con sede in Roma, Via Ettore Petrolini, 2, con un mandato triennale che scade con l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2007.

L'attività di verifica e controllo delle performance realizzate dai gestori finanziari è stata affidata alla società Consulenza Istituzionale S.p.A. Milano, via Giovanni Mayr, 10.

Con delibera del 3 marzo 2006, è stato nominato quale responsabile del Controllo interno, il Consigliere Claudio Roberto Lesca con il supporto della Società PriceWaterhouse Coopers Advisory Srl., successivamente nominato Presidente con delibera dell'11.07.07, al quale conseguentemente è stato chiamato a subentrare il Consigliere Raffaele Bruni.

A seguito di vari bandi di selezione per l'affidamento della gestione finanziaria del patrimonio di TELEMACO, il Consiglio d'Amministrazione ha sottoscritto apposite convenzioni con i gestori finanziari ed attualmente l'incarico è affidato alle seguenti società:

- Eurizon Capital SGR S.p.A. (ex SanPaolo Imi Asset Management S.p.A.)
- Capitalia Asset Management S.p.A. SGR (ex FINECO Asset Management S.g.r. S.p.A.)
- AXA Investment Managers
- Allianz Global Investors Italia SGR S.p.A. (ex RAS Asset Management)
- Pioneer Investment Management SGR p.A. (subentrata il dicembre 2006 a RAS Asset Management. per la linea di gestione azioni USA attiva.)
- Unipol Assicurazioni S.p.A.

Sono attualmente in corso le attività di selezione dei nuovi gestori finanziari, in base ai bandi di gara istituiti a fine 2007, e per l'affidamento e sottoscrizione delle convenzioni agli stessi per il triennio 2008 -2010.

### 2.2.7 Recapiti utili

Sito internet del fondo: [www.fondotelemaco.it](http://www.fondotelemaco.it)

Indirizzo e-mail: [info@fondotelemaco.it](mailto:info@fondotelemaco.it)

Telefono: 06/845101

Fax: 06/84510200

Sede legale: Via Tagliamento, 14 – 00198 –Roma (RM)

## **2.3. I Valori di riferimento**

E' nostra intenzione lavorare insieme per fornire servizi pensionistici e finanziari di eccellenza ai nostri associati, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

Consapevoli del valore della nostra attività, ci proponiamo di promuovere uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione degli associati, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.

Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici, privati e pubblici, ogniquale volta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita del sistema Paese in cui operiamo.

Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre azioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, tenendo anche presenti le problematiche legate all'ambiente naturale ed alla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire.

I principi su cui si basa la nostra attività sono:

### **Integrità**

Vogliamo perseguire i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

### **Eccellenza**

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

### **Trasparenza**

Vogliamo porre la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

### **Rispetto delle specificità**

Vogliamo essere un Fondo che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

### **Equità**

Ci impegniamo ad evitare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

### **Valore della persona**

Vogliamo porre il valore della persona quale guida del nostro modo di agire: adottando l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

## Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Ci proponiamo di utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo. La nostra strategia di crescita vuole mirare alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori.

## 2.4 Mission

Il Fondo TELEMACO ha lo **scopo** di consentire agli aderenti di disporre, all'atto del pensionamento, di prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio.

A tal fine esso provvede alla raccolta dei contributi, alla gestione delle risorse, nell'esclusivo interesse degli aderenti ed all'erogazione delle prestazioni secondo quanto disposto dalla normativa in materia di previdenza complementare.

## 2.5 Strategie e politiche

Il Fondo TELEMACO risponde, per l'attuazione della sua MISSION, alla legislazione che regola i Fondi Pensione, come sopra esplicitata.

Nel suo spazio di autonomia, comunque, ai sensi dell'art. 6 dello Statuto di TELEMACO, il Socio lavoratore può optare in almeno 5 diversi profili di rischio-rendimento in funzione delle proprie esigenze di risparmio e della personale propensione al rischio, ciascuno dei quali assimilabile ad uno specifico comparto di investimento.

La gestione multicomparto di TELEMACO si articola nelle seguenti linee di investimento:

**Garantito**  
5% azioni  
95% obbligazioni

La gestione è volta a realizzare con elevata probabilità rendimenti che siano almeno pari a quelli del TFR, in un orizzonte temporale pluriennale. La presenza di una garanzia di risultato consente di soddisfare le esigenze di un soggetto con una bassa propensione al rischio o ormai prossimo alla pensione. La garanzia le caratteristiche saranno definite nel dettaglio solo in fase di sottoscrizione della convenzione.

**Conservativo:**  
10% azioni  
90% obbligazioni

Prevede investimenti in obbligazioni Europa nella misura massima del 90% e in azioni Europa ed USA nella misura massima del 10%

**Prudente:**  
25% azioni  
75% obbligazioni

Prevede investimenti in obbligazioni Europa nella misura massima del 75% e in azioni Europa, USA e Giappone nella misura massima del 25%

**Bilanciato:**  
50% azioni  
50% obbligazioni

Prevede investimenti in obbligazioni Europa nella misura massima del 50% e in azioni Europa, USA e Giappone nella misura massima del 50%

**Crescita:**  
70% azioni  
30% obbligazioni

Prevede investimenti in obbligazioni Europa nella misura massima del 30% e in azioni Europa, USA e Giappone nella misura massima del 70%.

Ogni 3 anni il Consiglio di Amministrazione di TELEMACO, nel rispetto delle disposizioni normative e delle linee guida di COVIP, rivede le logiche di investimento in funzione degli obiettivi di risultato prefissati, approvando il nuovo Asset Allocation Strategico.



# LA RELAZIONE ECONOMICA

TELEMACO

### **3.1 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

L'analisi delle relazioni tra Fondo TELEMACO ed i suoi portatori di interesse viene arricchita, in questa sezione, attraverso la considerazione del cosiddetto valore aggiunto, una grandezza che deriva da un processo di riclassificazione del conto economico e che consente una rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità economica. Per valore aggiunto si intende la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti ed il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno dal Fondo. Tale grandezza può essere interpretata come la ricchezza che viene creata dal Fondo nello svolgimento della sua attività e che, in quanto tale, è distribuita fra le diverse categorie di soggetti che con i loro differenti apporti hanno concorso a produrla. Va però sottolineato che l'interpretazione del valore aggiunto come "ricchezza creata e distribuita" è valida solo a condizione che risulti chiaro che in questo contesto, "ricchezza" ha un significato ben più ristretto rispetto a "contributo dell'azienda al benessere economico e sociale". Esistono, infatti, benefici ed oneri, direttamente o indirettamente generati dall'azienda, che assumono un ruolo determinante nella valutazione da parte dei vari portatori di interesse e che non trovano alcuna espressione nel conto economico (da cui deriva, come si è detto, il valore aggiunto) del Fondo. Il valore aggiunto va quindi considerato solo come uno dei vari elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico, sociale e ambientale del Fondo rispetto ai vari portatori di interesse.



### 3.3.1 Il conto economico riclassificato:

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		
VALORI IN EURO		ESERCIZIO 2007
Descrizione		
Contributi raccolti		91.251.665,95
Anticipazioni		-1.203.993,90
Riscatti e trasferimenti in uscita		-19.760.036,69
Switch		-43,68
<b>Totale contributi gestione previdenziale</b>		<b>70.287.591,68</b>
Dividendi ed interessi		17.863.324,35
Perdite su operazioni		-17.855.728,85
<b>Risultato gestione finanziaria</b>		<b>7.595,50</b>
Contributi a copertura oneri amministrativi		1.204.037,92
Proventi diversi		110.519,79
<b>Totale contributi gestione amministrativa</b>		<b>1.314.557,71</b>
<b><u>TOTALE RICAVI</u></b>		<b><u>71.609.744,89</u></b>
Commissioni banca depositaria		153.363,62
Commissioni di gestione		524.861,94
<b>Totale oneri gestione finanziaria</b>		<b>678.225,56</b>
Oneri per servizi amministrativi da terzi		416.205,12
Beni di consumo e servizi		477.346,37
Godimento beni di terzi		26.933,60
Emolumenti organi sociali		202.410,93
Spese per il personale		160.448,19
<b>Totale oneri gestione amministrativa</b>		<b>1.283.344,21</b>
<b>Ammortamenti</b>		<b>31.213,50</b>
<b><u>TOTALE COSTI</u></b>		<b><u>1.992.783,27</u></b>
Imposta sostitutiva		234.721,55
<b>Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni</b>		<b>69.851.683,17</b>

### 3.3.2 Il prospetto di determinazione del valore aggiunto:

Il prospetto del Valore Aggiunto è operativamente utile nella misurazione della ricchezza prodotta nell'esercizio aziendale ed in particolare nell'evidenziare la sua distribuzione tra gli stakeholders, va quindi considerato come uno dei vari elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico, sociale ed ambientale dell'azienda rispetto ai vari portatori di interesse. In un contesto quale quello di FONDO TELEMACO, che non ha evidentemente finalità lucrative, il ricorso alla nozione di Valore Aggiunto aiuta a focalizzare non tanto il concetto di produzione quanto quello di distribuzione di valore che avviene per mezzo dell'organizzazione.

<b>PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	
<b>VALORI IN EURO</b>	<b>ESERCIZIO 2007</b>
<b><u>Descrizione</u></b>	
<b><u>Ricavi della gestione caratteristica</u></b>	
Contributi per prestazioni	91.251.665,95
Profitti da operazioni finanziarie	17.863.324,35
Contributi destinati a copertura oneri amministrativi	1.204.037,92
<b>Totale</b>	<b>110.319.028,22</b>
<b><u>Costi della gestione caratteristica</u></b>	
Perdite da operazioni finanziarie	-17.855.728,85
Oneri di gestione	-678.225,56
Spese generali ed amministrative	-504.279,97
<b>Totale</b>	<b>-19.038.234,38</b>
<b><u>Componenti Accessorie</u></b>	
Saldo proventi diversi	110.519,79
<b>Totale</b>	<b>110.519,79</b>
<b>Valore Aggiunto globale lordo</b>	<b>91.391.313,63</b>
<b>Ammortamenti</b>	<b>-31.213,50</b>
<b>Valore Aggiunto globale netto</b>	<b>91.360.100,13</b>

### **3.3.3 La distribuzione del Valore Aggiunto:**

Con il prospetto di distribuzione, il Valore Aggiunto viene ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni ed esterni dell'azienda. In questo modo si rendono evidenti quali siano, in termini economici, le ricadute presso una pluralità di interlocutori (stakeholders), così individuati:

– **Remunerazione ai beneficiari diretti:**

l'aggregato in oggetto evidenzia che gli associati, quali beneficiari diretti, assumono un ruolo primario nella distribuzione del valore aggiunto (99,41% del Valore Aggiunto).

– **Remunerazione delle Risorse Umane:**

per remunerazione delle risorse umane si intende il valore economico ottenuto sommando tutti i componenti reddituali che misurano un beneficio economico (in forma diretta ed indiretta) per il personale dipendente, per i collaboratori esterni e per le società che forniscono servizi a supporto della gestione del Fondo.

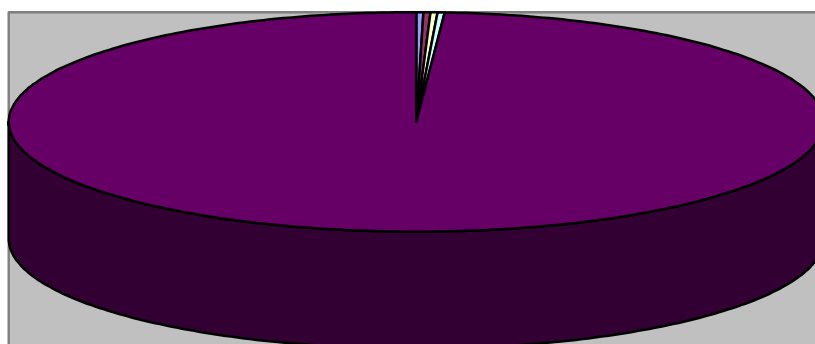
– **Remunerazione della Pubblica Amministrazione:**

l'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare del FONDO TELEMACO, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio d'esercizio. Nella fattispecie si tratta del credito di imposta sostitutiva.

– **Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni:**

rappresenta la crescita dell'attivo destinato alle prestazioni da investire e a disposizione degli associati per il raggiungimento dei loro fini

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2007	%
	<b>A) Remunerazione associati (Prestazioni agli iscritti)</b>	<b>20.964.074,27</b>
- riscatti, trasferimenti e erogazioni in c/capitale	19.760.080,37	21,63
- anticipazioni	1.203.993,90	1,32
<b>B) Remunerazione delle risorse umane</b>	<b>779.064,24</b>	<b>0,85</b>
Collaboratori e società di servizi	416.205,12	0,46
Personale dipendente	160.448,19	0,18
Emolumenti organi sociali	202.410,93	0,22
<b>C) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>-234.721,55</b>	<b>-0,26</b>
- Imposte dirette (CREDITO IMPOSTA SOSTITUTIVA)	-234.721,55	-0,26
<b>D) Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni</b>	<b>69.851.683,17</b>	<b>76,46</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>91.360.100,13</b>	<b>100,00</b>



■	DIPENDENTI
■	COLL. ESTERNI
■	ORG. SOCIALI
■	REMUN. P.A.
■	PRES. ISCRITTI



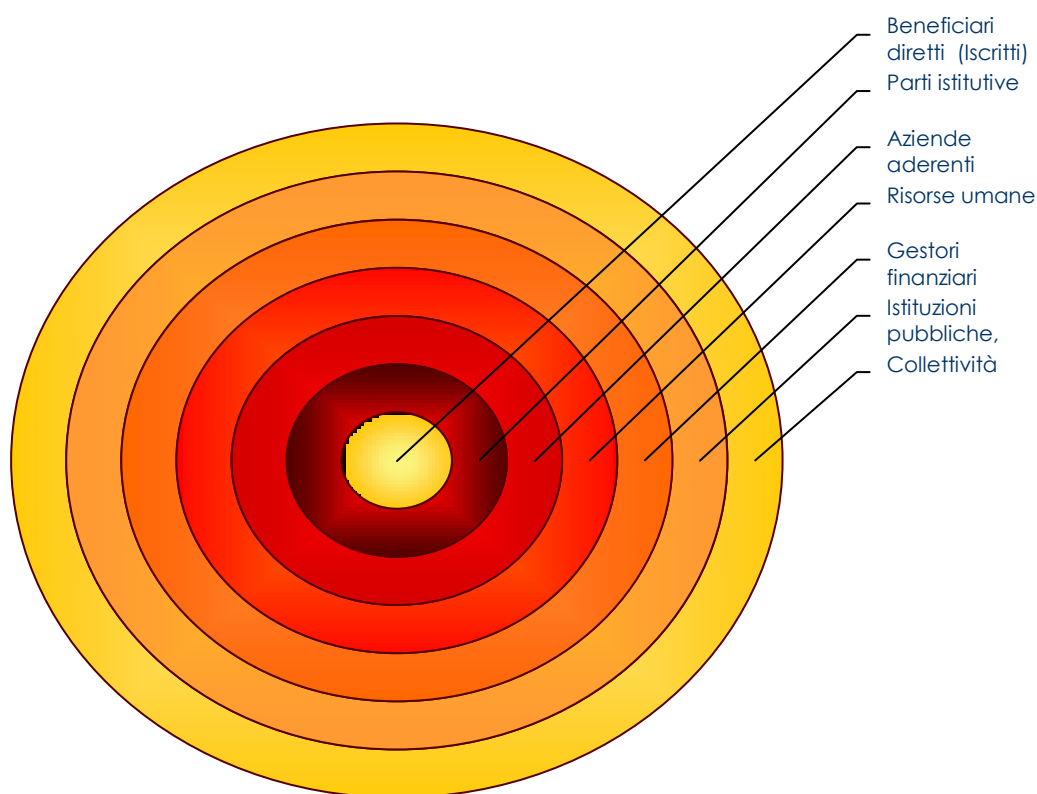
# LA RELAZIONE SOCIALE

TELEMACO

## 4.1 *Identificazione degli stakeholders*

Nei paragrafi che seguono il Fondo TELEMACO ha definito le categorie di stakeholders cui è particolarmente indirizzato il proprio Bilancio Sociale, specificando quali sono quelli che assumono rilievo prioritario.

### 4.1.1 La mappa degli stakeholders





### + Beneficiari diretti:

Ruolo primario nella gestione delle attività del Fondo è ricoperto dagli associati (lavoratori: operai, impiegati e quadri. Dipendenti di aziende e associazioni imprenditoriali alle quali si applica il C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti i servizi di telecomunicazione.)

### + Parti istitutive:

Sono costituiti dall'Associazione di categoria rappresentante delle aziende (ASSTEL) e dalle Associazioni di categoria rappresentanti dei lavoratori (CGIL, CISL, UIL.)

### + Aziende aderenti al Fondo pensione: [vedi Tabella 1 "Iscritti per aziende e sesso"](#)

Non sono le sole aziende associate ad ASSTEL, ma tutte le società che applicano il CCNL delle telecomunicazioni e aderiscono al Fondo.

### + Risorse umane:

- **Personale** Vengono considerati tali, oltre i dipendenti, i collaboratori a progetto ed anche i consulenti che svolgono attività continuativa, il cui senso di appartenenza, pur nella differenza di tipologia contrattuale e di tempo dedicato, costituisce un forte valore aggiunto.
- **Collaboratori esterni.** Professionisti esterni.

### + Soggetti a cui è affidata la gestione finanziaria del patrimonio:

[Vedi pag. 19](#)

### + Istituzioni pubbliche, comunità

Sono i soggetti istituzionali e corpi intermedi fondamentali nel rapporto tra il Fondo e le persone beneficiarie (Banca Depositaria, Ministero del Tesoro, Banca d'Italia, Consob, Isvap, Covip)

### + Collettività

## 4.2 Dialogo con gli stakeholders

Abbiamo attivato un progetto di coinvolgimento degli stakeholders con l'obiettivo non solo di migliorare la chiarezza e la rilevanza dei contenuti del Bilancio Sociale, ma anche di consolidare e sistematizzare una pratica di dialogo finalizzata a coinvolgere gli interlocutori più rilevanti. Siamo convinti che solo portando in primo piano la loro voce sia possibile tracciare un percorso di miglioramento continuo del servizio e mantenere viva la fiducia che alimenta il loro rapporto con il Fondo.

Il progetto è nato da una decisione strategica: conseguire una crescita economica nel lungo periodo garantendo significativi benefici per tutti gli stakeholders.

Abbiamo voluto rendere concreto il nostro impegno nel:

- valorizzare l'ascolto e il dialogo nella relazione;
- recepire le esigenze espresse dagli interlocutori;
- gestire responsabilmente gli impatti sociali, diretti e indiretti, legati alla nostra attività;
- individuare obiettivi di miglioramento.

### 4.2.1 La metodologia che abbiamo seguito

Il processo di coinvolgimento degli stakeholders è stato realizzato sulla base dei principi dello standard AA1000, emanato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability). Questo standard ci ha guidato nell'implementazione di una metodologia che presuppone il rispetto di alcuni principi base che definiscono, nel loro insieme, il nostro impegno all'inclusività, ovvero a riflettere, in ogni fase del processo, sui punti di vista e sulle aspettative dei diversi stakeholders:

- **rilevanza:** comprendere ciò che è importante per il Fondo TELEMACO e per gli stakeholders;
- **completezza:** nel rispetto del principio della rilevanza, comprendere e gestire tutti gli impatti concreti e le aspettative degli stakeholders;
- **rispondenza:** fornire una risposta adeguata alle richieste degli stakeholders, coerente con le tematiche che sono rilevanti tanto per i portatori d'interesse che per l'azienda.

Coerentemente con quanto suggerito dalla metodologia AA1000, il processo di coinvolgimento è stato **suddiviso in fasi** che ci hanno consentito, per gradi successivi, di:

- focalizzare gli obiettivi del coinvolgimento e identificare i gruppi chiave di stakeholders che sono influenzati o che potrebbero influenzare gli obiettivi strategici del Fondo;
- individuare i temi rilevanti e le aree di criticità nella relazione Fondo/stakeholders al fine di pianificare le attività del coinvolgimento sulla base di priorità di intervento e della capacità aziendale di metterle in atto;
- migliorare la capacità della nostra organizzazione di attivare canali di dialogo e di risposta;
- disegnare il processo e realizzare il coinvolgimento valutando le tecniche più appropriate (focus group, interviste ecc.);
- sviluppare un piano d'azione che tenga conto delle osservazioni emerse per formulare obiettivi di miglioramento e fornire un riscontro.

L'individuazione della mappa degli stakeholders e la valutazione circa l'effettiva opportunità di attuare il coinvolgimento per ciascuno di questi è partita da un'analisi dello stato dell'arte delle relazioni instaurate dal Fondo e dalla loro significatività e frequenza. Il livello di intensità della relazione è stato definito in base a diversi fattori tra cui: l'influenza (soggetti che possono o potrebbero in futuro influenzare la capacità del Fondo TELEMACO di raggiungere gli obiettivi), la rappresentanza (soggetti a cui è affidato il compito di rappresentare altri individui), la dipendenza (soggetti che dipendono maggiormente dal Fondo). Un aspetto fondamentale considerato è stato la rilevanza di tali relazioni rispetto agli obiettivi strategici che il Fondo si è dato.



In funzione delle considerazioni sopra esposte, per questa prima edizione del Bilancio Sociale, abbiamo incentrato la nostra attenzione sugli **iscritti** e sulle **risorse umane**. Prevediamo per il prossimo anno di attivarci sulle altre figure.

Abbiamo scelto, come tecniche appropriate per il dialogo, quella degli incontri periodici, con le risorse umane, e di attivazione di procedure di customer satisfaction e gestione dei reclami, per gli iscritti al Fondo.

Per quest'ultimo punto abbiamo realizzato un Questionario di Customer Satisfaction, riportato in allegato del presente bilancio, per l'avvio dell'analisi. La compilazione e la restituzione del suddetto da parte dei lettori è di fondamentale importanza per il Fondo, per riuscire ad individuare le possibili aree di miglioramento.

Per la gestione dei reclami, sul nostro sito internet stiamo creando uno spazio apposito che consenta di gestire in modo più efficiente le segnalazioni di anomalie / errori.

### **4.3. I Beneficiari diretti**

Al 31.12.2007 risultano iscritti a TELEMACO 65.559 soci lavoratori attivi (non ci sono soci pensionati). Nell'anno 2007 si è registrato un incremento netto di 10,051 iscritti rispetto all'esercizio precedente pari a 18,11%.

Le Aziende associate (contribuenti) a TELEMACO al 31.12.2007 sono 126, contro le 79 risultanti al 31.12.2006 con un incremento del 59,49%.

### 4.3.1 Caratteristiche ed analisi degli iscritti

**Iscritti per aziende e sesso. Tabella 1**

Azienda	F	M	Totale
3 ITALIA S.P.A.	-	1	1
3G S.R.L.	2	-	2
3LETTRONICA INDUSTRIALE S.P.A.	1	2	3
ACAMTEL S.P.A.	1	1	2
ACANTHO S.P.A.	5	33	38
ACCENTURE HR SERVICES S.P.A. (TE.SS. S.P.A.)	208	122	330
ACCENTURE OUTSOURCING S.R.L.	83	46	129
ADACTO S.R.L.	-	1	1
ADVERT	3	-	3
AEMCOM S.R.L.	2	5	7
AGILENT TECHNOLOGIES ITALIANA S.P.A.	-	2	2
ALICOS S.P.A.	72	66	138
ALMAVIVA CONSULTING S.R.L.	1	-	1
ALMAVIVA CONTACT S.P.A.	210	164	374
AMUSER S.P.A.	7	24	31
ASCO TLC S.P.A.	-	2	2
ASSCOM INSURANCE BROKERS S.R.L.	7	4	11
ASSOTELECOMUNICAZIONI	1	-	1
ATESIA S.P.A.	83	50	133
ATLANET S.p.A.	-	2	2
AVAGO TECHNOLOGIES ITALY SRL	8	45	53
BT ITALIA S.P.A.	165	463	628
CALL & CALL GENOVA S.A.S	1	-	1
CALL & CALL LA SPEZIA S.R.L.	8	4	12
CALL & CALL MILANO SRL	4	-	4
CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	12	21	33
CEVA LOGISTICS ITALIA SRL	38	141	179
COLT TELECOM S.P.A	12	68	80
COMDATA S.P.A.	86	47	133
COMPAGNIA GENERALE TELEMAR S.P.A.	37	33	70
CONTACTA S.P.A.	6	2	8
CRC ITALIA S.P.A.	2	-	2
CRONOS ITALIA S.R.L.	19	26	45
CUSTOMER CENTER S.R.L.	64	8	72
DATEL S.P.A.	1	1	2
E-CARE S.P.A.	23	22	45
E-SYSTEM S.R.L.	1	-	1
E-VIA S.P.A.	-	9	9
E.BISMEDIA S.P.A.	6	1	7
EDISONTEL S.p.A.	-	1	1
ELETTRA TLC S.p.A.	3	26	29
ELIGENT S.R.L.	2	2	4
ELLEA LIFE & TECHNOLOGY S.R.L.	1	-	1
ENERG.IT S.P.A.	7	18	25
ERICSSON NETWORK SERVICES ITALIA S.P.A.	47	240	287
<b>Riporto</b>	<b>1.239</b>	<b>1.703</b>	<b>2.942</b>



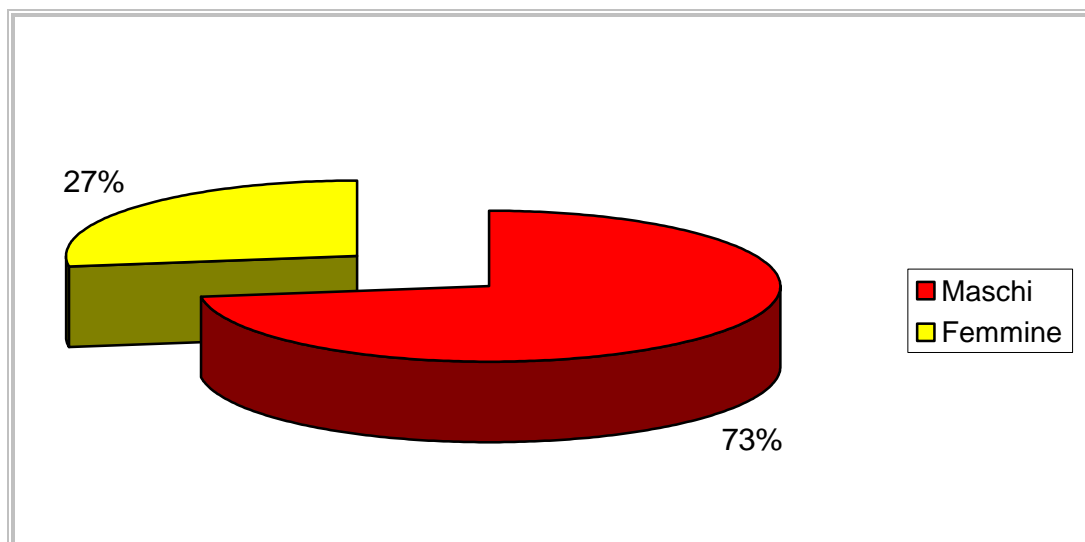
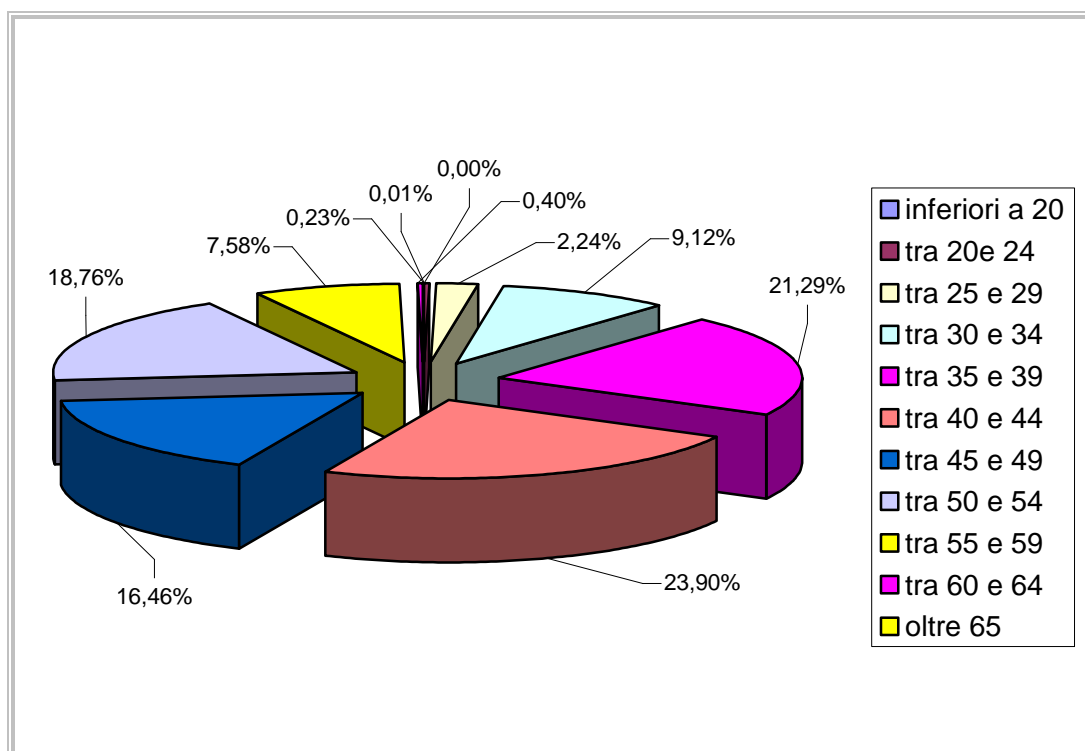
## Bilancio Sociale Anno 2007

	Riporto	1.239	1.703	2.942
ESPIN S.P.A.		-	1	1
EUTELIA S.P.A.		223	831	1.054
EXCITE ITALIA B.V.		1	1	2
FAST-BUYER S.P.A.		1	-	1
FASTWEB S.P.A.		424	723	1.147
FONDO PENSIONE TELEMACO		4	-	4
G.MATICA S.R.L.		2	-	2
GEMINI SERVIZI TECNOLOGICI S.P.A.		1	-	1
GILLA SERVIZI TELECOMUNICAZIONI S.R.L.		2	1	3
H3G S.P.A.		264	248	512
HEWLETT PACKARD DISTRIBUTED COMPUTING SERVICES S.R.L.		90	317	407
INERA S.R.L.		1	4	5
INTOUCH S.R.L.		8	4	12
IT TELECOM S.R.L.		11	28	39
ITALIA ONLINE S.P.A.		18	23	41
ITNET S.P.A.		14	6	20
ITS SERVIZI MARITTIMI E SATELLITARI S.P.A.		17	40	57
KOINÈ S.R.L.		6	-	6
LOQUENDO S.p.A.		20	43	63
MARCO POLO S.P.A.		1	-	1
MEDIALABOR S.R.L.		-	1	1
MEDIAPHONE S.R.L.		2	1	3
MEDIATEL SERVICE S.R.L.		1	-	1
MEDITERRANEAN NAUTILUS ITALY S.P.A.		-	5	5
MONDOWIND S.R.L.		2	1	3
MP FACILITY S.P.A.		54	185	239
MULTILINK TOSCANA S.P.A.		-	6	6
N&C S.R.L.		1	24	25
NETIKOS S.p.A.		31	63	94
NETSIEL S.p.A.		1	2	3
OGS OMNIA GROUP SERVICE S.R.L.		-	1	1
OMNIA SERVICE CENTER SRL		58	24	82
PAth.Net S.p.A.		9	45	54
PHONETICA S.R.L.		7	2	9
PIRELLI &C. REAL ESTATE PROJECT MANAGEMENT S.P.A.		-	1	1
PLANETWORK S.P.A.		1	1	2
PROGETTO ELETRONICA 92 S.P.A.		1	8	9
PROGETTO ITALIA S.P.A.		1	1	2
PROTOCOLL S.R.L.		1	-	1
RATIO CONSULTA S.P.A.		-	1	1
RETELIT S.P.A.		1	7	8
SASTER NET S.P.A.		1	4	5
SATCOM S.P.A.		-	13	13
SHARED SERVICE CENTER S.C.R.L.		3	2	5
SITEL ITALY S.P.A.		3	6	9
SKY ITALIA SRL		20	31	51
STRATEGICA S.R.L.		1	-	1
	<b>Riporto</b>	<b>2.546</b>	<b>4.408</b>	<b>6.954</b>

Riporto	2.546	4.408	6.954
TARGA FLEET MANAGEMENT S.R.L.	6	85	91
TC OUTSOURCING S.R.L.	4	1	5
TC RETAIL S.R.L.	-	17	17
TC SISTEMA SERVIZI S.P.A.	2	9	11
TECNOSIS S.P.A.	1	1	2
TELECARE S.P.A.	83	52	135
TELECOM ITALIA AUDIT S.C. A.R.L.	23	20	43
TELECOM ITALIA LAB S.p.A.	1	7	8
TELECOM ITALIA S.p.A.	12.413	36.159	48.572
TELECOM ITALIA SPARKLE S.P.A.	166	478	644
TELECONTACT CENTER S.P.A.	812	273	1.085
TELEPOST S.P.A.	61	84	145
TELESOFT S.p.A.	2	15	17
TELESPAZIO S.p.A.	2	26	28
TELEVOICE S.P.A.	5	11	16
TELSY S.P.A.	5	18	23
TIEMPO NORD S.P.A.	2	-	2
TILS S.P.A.	86	77	163
TIM ITALIA S.P.A.	11	14	25
TIN.IT TELECOM ITALIA NET S.p.A.	6	8	14
TISCALI INTERNATIONAL NETWORK S.P.A.	1	8	9
TISCALI ITALIA S.R.L.	92	72	164
TISCALI S.R.L.	7	5	12
TISCALI SERVICES S.R.L.	19	69	88
TRIVENET S.P.A.	-	8	8
VODAFONE GESTIONI S.P.A.	20	12	32
VODAFONE OMNITEL N.V.	2.024	1.909	3.933
VODAFONE SERVIZI CENTRO S.P.A.	188	40	228
VODAFONE SERVIZI E TECNOLOGIE S.R.L.	7	63	70
VODAFONE SERVIZI SUD S.P.A.	204	83	287
WELCOME ITALIA S.P.A.	-	9	9
WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.	1.094	1.615	2.709
XEROX S.P.A.	2	6	8
ZED ITALIA S.R.L.	-	2	2
<b>Totale</b>	<b>19.895</b>	<b>45.664</b>	<b>65.559</b>

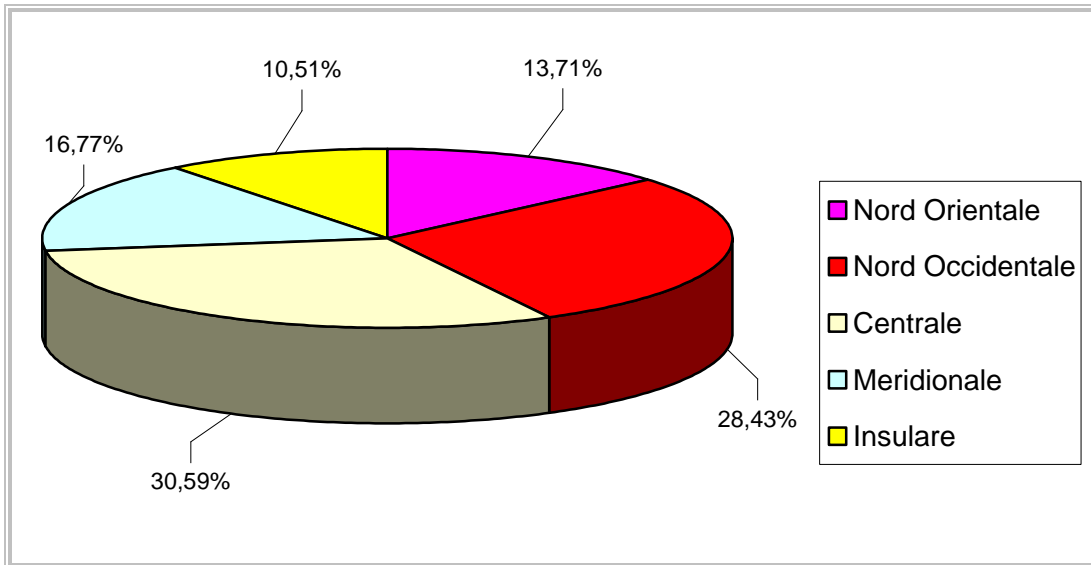
### Iscritti per classi di età e sesso- Tabella 2

Classi d'età	Maschi	Femmine	Totale
inferiori a 20	1	1	2
tra 20 e 24	421	166	587
tra 25 e 29	1.370	1.244	2.614
tra 30 e 34	3.598	4.139	7.737
tra 35 e 39	7.901	5.155	13.056
tra 40 e 44	11.171	4.229	15.400
tra 45 e 49	8.235	2.334	10.569
tra 50 e 54	8.451	1.826	10.277
tra 55 e 59	4.259	746	5.005
tra 60 e 64	251	51	302
oltre 65	6	4	10
<b>Totali</b>	<b>45.664</b>	<b>19.895</b>	<b>65.559</b>



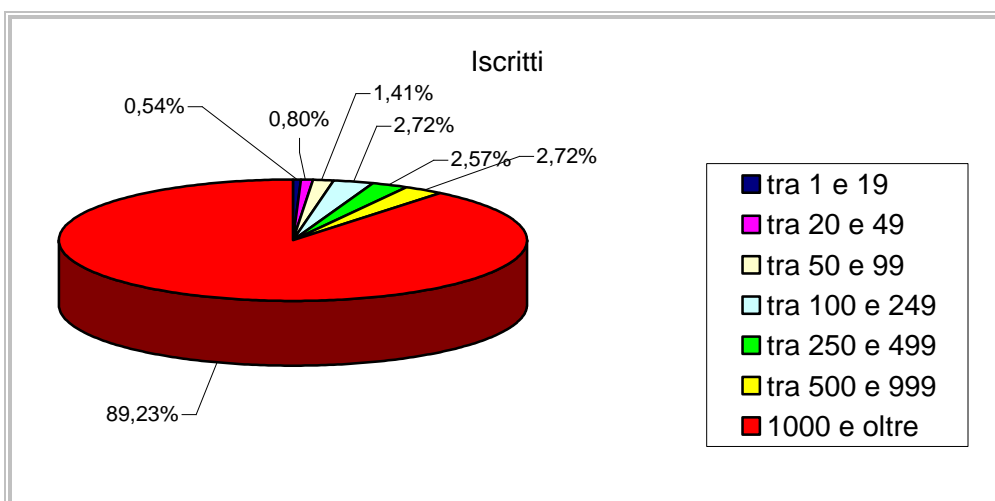
## Iscritti per aree geografiche

Area geografica	Maschi	Femmine	Totale
Nord Orientale	6.351	2.634	8.985
Nord Occidentale	12.591	6.045	18.636
Centrale	13.467	6.585	20.052
Meridionale	8.289	2.706	10.995
Insulare	4.966	1.925	6.891
<b>Totali</b>	<b>45.664</b>	<b>19.895</b>	<b>65.559</b>



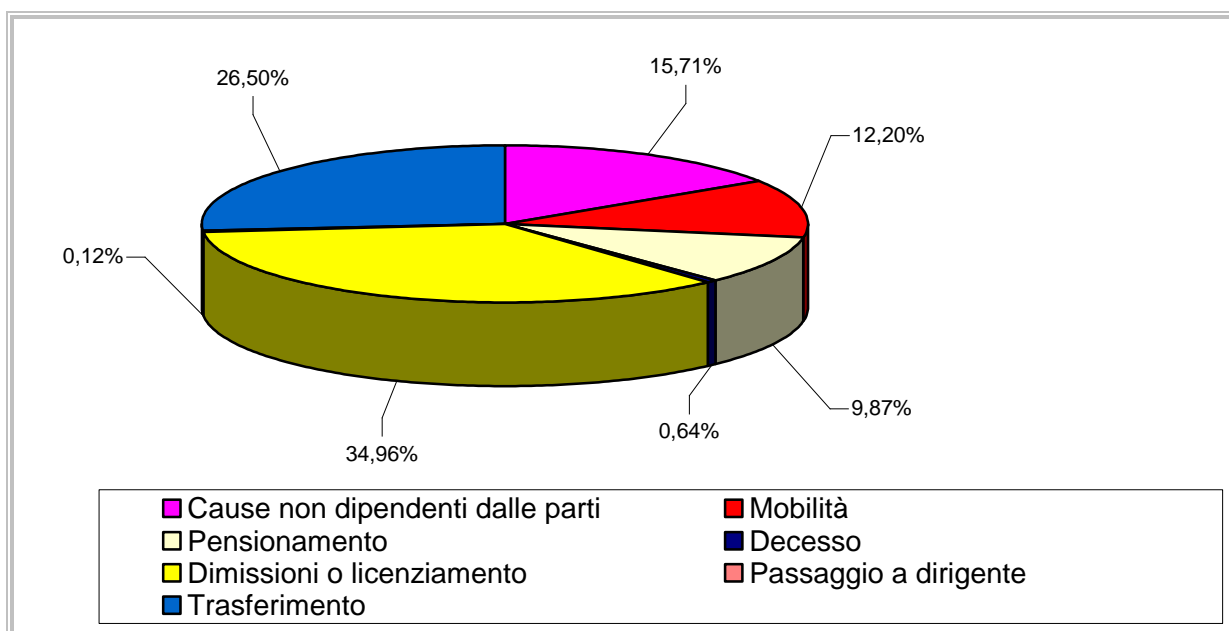
## Numero delle aziende aderenti e degli iscritti per classi dimensionali

Classi di addetti	Aziende	Iscritti
tra 1 e 19	72	357
tra 20 e 49	16	522
tra 50 e 99	13	925
tra 100 e 249	11	1.786
tra 250 e 499	5	1.685
tra 500 e 999	3	1.784
1000 e oltre	6	58.500
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>65.559</b>



Decremento degli iscritti a seguito di trasferimenti e riscatti

CAUSALE	Iscritti	
<b>Riscatti</b>		<b>1.825</b>
Cause non dipendenti dalle parti	390	
Mobilità	303	
Pensionamento	245	
Decesso	16	
Dimissioni o licenziamento	868	
Passaggio a dirigente	3	
<b>Trasferimenti</b>		<b>658</b>
<b>Totale</b>		<b>2.483</b>



### 4.3.2 Obiettivi ed Azioni pianificate

Obiettivi di miglioramento	Azione pianificata	Responsabile	Tempi di realizzazione
Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione	Sviluppo di un piano di comunicazione sui valori aziendali, sulle policy adottate e sulle realizzazioni. Elaborazione del Bilancio Sociale	Presidente	Fatto
	Istituire delle indagini di customer satisfaction ed avviare le opportune azioni	D.G.	A partire da settembre 2008 secondo un piano da definirsi in relazione alle tematiche emerse
Rafforzare modalità di ascolto e dialogo efficaci che consentano di mantenere vivo con gli iscritti un rapporto duraturo basato sulla reciproca fiducia	<p>Migliorare la gestione delle controversie e dei reclami:            Formalizzazione delle procedure per la gestione dei reclami.            Formazione del personale per la gestione dei reclami, e attivazione di un processo di gestione attraverso il sito</p> <p>Avviare indagini e statistiche per conoscere le aree di miglioramento.            Diffusione ai dipendenti, CdA ed associati di report periodici sulle principali tematiche di reclamo.</p>	D.G.	Entro aprile 2008 la procedura. Entro Ottobre 2008 l'attivazione sul sito

### 4.3.3 La gestione dei reclami

La politica aziendale di gestione dei reclami

#### Un atteggiamento positivo verso i reclami

Il Fondo TELEMACO vuole avere un atteggiamento positivo verso i reclami: il Fondo si prefigge di raccogliere suggerimenti, segnalazioni sui servizi nella convinzione che il miglioramento costante qualifichi l'operato grazie alla capacità di ascolto e d'intervento.



Tutto il personale di contatto di Fondo TELEMACO deve essere addestrato a ricevere e gestire i reclami. Partendo dal presupposto che Il Fondo impara da essi, tutti i reclami devono essere raccolti e analizzati per verificare l'eventuale ripetersi di errori o disservizi e il personale deve essere periodicamente aggiornato sulle lamentele ricevute e sulle soluzioni adottate. Il Fondo TELEMACO si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione degli associati rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative: informazioni derivanti da contatti diretti (call center, e-mail), analisi dei reclami pervenuti. Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Fondo TELEMACO si impegna a pubblicare un rapporto annuale sulla qualità dei servizi e sulla valutazione del grado di soddisfazione dei clienti, a renderlo disponibile agli aderenti e all'Autorità. E' inoltre in corso la definizione di un piano annuale di miglioramento della qualità dei servizi, intervenendo sui processi aziendali, per migliorare le prestazioni.

### 4.4 *Le risorse umane*

Per risorse umane intendiamo, oltre i dipendenti, i collaboratori a progetto ed anche i consulenti che svolgono attività continuativa, il cui senso di appartenenza, pur nella differenza di tipologia contrattuale e di tempo dedicato, costituisce un forte valore aggiunto.

#### **Composizione del personale al 31/12/2007**

Composizione per genere

Uomini 1

Donne 4 (oltre a 1 maternità)

Inquadramento

Dirigenti 1

Impiegati 5

Tipologia di contratto

Contratti a tempo indeterminato 4

Contratto interinale per sostituzione maternità 1

Consulenza 1

Scolarità

Laurea 2

Media Superiore 4

#### **Qualità delle risorse**

La formazione è leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e personale dei collaboratori ed è a fondamento della possibilità di raggiungere gli obiettivi aziendali.

Uno degli obiettivi prioritari è quello di fornire la necessaria formazione tecnica e comportamentale a coloro che si trovano ad assumere un ruolo a diretto contatto con gli iscritti con particolare impatto sul livello di servizio offerto, nonché di accrescere le competenze di coloro che già possiedono esperienza.

Per tali figure professionali vogliamo promuovere percorsi di formazione, individuando i diversi livelli attesi di copertura del ruolo e declinando gli interventi formativi necessari per colmare i gap tra il livello "ideale" delle conoscenze e quello effettivamente posseduto.

## Valorizzazione e motivazione

Professionalità, motivazione e senso di appartenenza dei collaboratori sono elementi fondamentali.

### 4.4.1 Obiettivi ed Azioni pianificate

Obiettivi di miglioramento	Azione pianificata	Responsabile	Tempi di realizzazione
incrementare la formazione del personale e coniugarla con le aspettative individuali	Elaborare un programma di formazione interna ed avviare le successive azioni formative	Presidente	Avviato
Migliorare il clima aziendale	Programmare riunioni periodiche con il personale, in cui approfondire tematiche inerenti i fondi pensione, anche con il supporto di professionisti esterni, e coinvolgendo il personale di Servizi Previdenziali per aumentare la loro formazione	Presidente	Avviato

### Quello che abbiamo già fatto

*Piano di formazione 2007- 2008*

Nell'anno 2007 la Responsabile della struttura Operativa si è iscritta al corso di formazione "Economia e Diritto della Previdenza complementare" organizzato dalla Università degli Studi della Tuscia (Viterbo), in collaborazione con MEFOP. Tale corso proseguirà anche nel 2008 e si concluderà a giugno con il sostenimento di un esame e con il rilascio di un certificato conforme a quanto stabilito dal Decreto del Ministero del lavoro 15 maggio 2007, n. 79, che definisce i requisiti di professionalità per gli amministratori dei Fondi Pensione.

## 4.5 L'ambiente

Il Fondo TELEMACO, ha una struttura con basso impatto aziendale, costituita da un solo ufficio. Tuttavia provvede, nel suo piccolo, a fare attenzione alle risorse che utilizza. In particolare:

- Gestione dei rifiuti.

Viene posta attenzione alla raccolta differenziata.

Per i rifiuti speciali, quali toner, cartucce per stampanti ecc, attraverso procedure richieste dalla legge, con smaltimento degli stessi da parte di ditte specializzate.

- Risparmio di energia.

In linea con le indicazioni di Legambiente è stato condiviso un decalogo dei comportamenti che possono favorire un uso intelligente dell'energia elettrica (Kit del risparmio energetico).

## **4.6**    *La collettività*

Il Fondo TELEMACO ritiene possano esistere delle opportunità nel promuovere azioni di beneficenza. Per poter far questo e' però necessario richiedere il consenso degli iscritti. In funzione di quello che emergerà dalle risposte pervenute, verranno eventualmente intraprese azioni in tal senso.



# Obiettivi di miglioramento

TELEMACO

## **5.1** *Contenuti*

Questa sezione di bilancio viene utilizzata per la descrizione qualitativa e quantitativa dei risultati che Il Fondo TELEMACO otterrà a partire dal prossimo anno in relazione agli impegni assunti ed ai programmi realizzati e degli effetti prodotti sui singoli stakeholders.

Per questo anno il contenuto di questa sezione coincide con la pianificazione delle azioni riportata nella sezione precedente.

Nel prossimo bilancio di esercizio verranno quindi riportati in dettaglio i risultati raggiunti.