Bringing it all together

Rapporto sulla sostenibilità 2011

Un futuro migliore

INFORMAZIONI SU BT

BT risponde alle esigenze dei propri clienti nel Regno Unito e in oltre 170 paesi in tutto il mondo.

Siamo presenti in numerosi mercati, compresi i mercati consumer e delle piccole e medie imprese nel Regno Unito e forniamo networked IT services gestiti per aziende multinazionali. Inoltre, offriamo una serie di prodotti e servizi wholesale e di accesso ai fornitori di servizi di comunicazione.

Il nostro modello di business

	BT GROUP PLC			
	BT GLOBAL SERVICES	**BT RETAIL**	**BT WHOLESALE**	**OPENREACH**
COSA FACCIAMO	BT Global Services è un'azienda per la fornitura di networked IT services gestiti a clienti in oltre 170 paesi del mondo	BT Retail fornisce prodotti e servizi per le comunicazioni al mercato consumer e servizi IT e per le comunicazioni alle piccole e medie imprese	BT Wholesale offre prodotti e servizi a oltre 1.000 fornitori di servizi di comunicazione nel Regno Unito	Openreach è responsabile dell'"ultimo miglio" della rete di accesso del Regno Unito e del lancio della banda larga superveloce
CLIENTI	Aziende multinazionali Aziende nazionali Organizzazioni governative nazionali e locali	Consumatori del Regno Unito Piccole e medie imprese del Regno Unito Aziende, pubblica amministrazione e fornitori di servizi per le comunicazioni della Repubblica d'Irlanda	Fornitori di servizi di comunicazione del Regno Unito Operatori di telefonia mobile Fornitori di servizi Internet Broadcaster	Fornitori di servizi di comunicazione del Regno Unito
CANALI DI VENDITA	Vendita Diretta	Call center Online Vendita Diretta Aziende locali BT	Online Vendita Diretta	Online Vendita Diretta
PRODOTTI E SERVIZI	Servizi IT in rete Ethernet Chiamate e linee fisse Audio e videoconferenze Wi-fi e mobilità Servizi professionali Capacità di rete Wholesale	Chiamate e linee fisse Banda larga Servizi TV Wi-fi e mobilità Servizi IT Audio e videoconferenze	Capacità di rete Wholesale Banda larga wholesale Circuiti privati Ethernet Servizi di rete gestiti Servizi di distribuzione dei contenuti	Linee fisse wholesale Unbundling Local Loop (accesso disaggregato alla rete locale) Ethernet Accesso all'infrastruttura fisica
	BT INNOVATE & DESIGN E BT OPERATE			
	BT Innovate & Design ricerca, progetta e fornisce i processi, le reti e le piattaforme per conto delle linee di business a contatto con i clienti		BT Operate gestisce le piattaforme dell'infrastruttura di rete e IT di BT	

Sommario

1 Un messaggio del Presidente e dell'Amministratore delegato
2 La nostra strategia per un futuro migliore
4 Costruire comunità più solide
8 Ridurre le emissioni di anidride carbonica e l'impatto sull'ambiente
12 Comportarsi in modo responsabile
16 Scheda sintetica di un'azienda responsabile
18 Che cosa pensano gli altri
19 Rischi, materialità e indicatori
20 Risultati conseguiti quest'anno

UN MESSAGGIO DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Il nostro impegno volto a essere leader nel business responsabile e sostenibile va oltre una semplice dichiarazione di intento strategico e la mera gestione del nostro impatto sociale e ambientale. Siamo orgogliosi anche del ruolo che possiamo svolgere nell'aiutare le persone a vivere e lavorare in modo più sostenibile grazie alle tecnologie, alle competenze e all'esperienza del nostro personale. Questo rapporto riguarda le azioni che stiamo intraprendendo e contiene esempi del nostro impegno raccolti in tutta l'azienda.

Sir Michael Rake
Presidente

Ian Livingston
Amministratore delegato

Il nostro approccio prevede tre importanti aspetti chiave interconnessi tra loro.

In primo luogo, il nostro significativo investimento nell'infrastruttura digitale del Regno Unito contribuirà a migliorare l'accesso alla tecnologia, mentre i nostri programmi destinati alla comunità permetteranno a un numero sempre maggiore di persone di disporre dell'accesso online. Il nostro investimento in una banda larga superveloce migliorerà la competitività delle aziende, la partecipazione digitale e la fornitura di servizi pubblici. Stiamo procedendo nei tempi previsti al superamento dell'obbiettivo di collegare 5 milioni di edifici nel Regno Unito entro la primavera del 2011 e continueremo a collaborare con le amministrazioni nazionali e locali e con altri attori per avere la certezza che vengano incluse anche le comunità rurali e remote.

Inoltre, abbiamo lanciato la campagna "Get IT Together" per fare in modo che almeno 100.000 persone escluse dal digitale nel Regno Unito possano avere accesso alla rete entro il 2012. Inoltre, abbiamo continuato a lavorare con partner a livello internazionale per far sì che un sempre maggior numero di persone tragga vantaggio dalla tecnologia in tutto il mondo. Ad esempio, in Colombia il nostro personale sta lavorando con scuole pubbliche e villaggi in aree remote fornendo accesso a Internet via satellite e insegnando come utilizzare Internet per la prima volta.

In secondo luogo, riconosciamo il ruolo fondamentale delle associazioni benefiche nell'affrontare i problemi sociali e ambientali e desideriamo aiutarle a svolgere questo compito in modo più efficace ed efficiente. Quest'anno abbiamo lanciato MyDonate, il nostro nuovo servizio gratuito di raccolta fondi online, per aiutare le associazioni benefiche del Regno Unito a raccogliere più denaro online. Inoltre, abbiamo permesso la raccolta di 34 milioni di sterline a scopo di beneficenza tramite il supporto ai Telethon e alle raccolte per calamità naturali. Il personale BT ha fornito oltre 49.000 giorni di attività di volontariato nella comunità, il cui valore è stimato in 13,8 milioni di sterline.

In terzo luogo, i cambiamenti climatici rimangono una delle più urgenti sfide nel campo della sostenibilità. Siamo impegnati a ridurre l'impatto ambientale dei nostri prodotti e servizi e a introdurre sul mercato nuove soluzioni a basse emissioni che permettano ai nostri clienti di ridurre l'utilizzo di energia e le emissioni di CO_2. Tra gli esempi più significativi quest'anno possiamo annoverare il servizio Green Branch in Spagna, che consente alle banche clienti di monitorare e ridurre i consumi energetici nelle proprie filiali fino a un 30%, e dal consorzio SmartReach, che offre un piano volto ad accelerare il programma britannico per rendere intelligenti i contatori di misurazione di gas ed elettricità. Naturalmente continuiamo ad affrontare anche il tema dell'utilizzo da parte nostra di risorse e siamo lieti di segnalare una riduzione del 2,5% dell'uso di energia nell'anno in corso e l'intenzione di approvare il primo parco eolico BT, che ci consentirà di produrre elettricità pulita. Il nostro nuovo standard di procurement per i cambiamenti climatici, uno dei primi nel Regno Unito, sta ottenendo riconoscimenti come un importante passo avanti nell'incoraggiare i fornitori a utilizzare l'energia in modo efficiente.

Siamo entusiasti, inoltre, di essere sia i fornitori dei servizi di comunicazione che i partner di sostenibilità per le Olimpiadi e le Paraolimpiadi di Londra 2012. Fin dall'inizio abbiamo tenuto conto della sostenibilità nel progettare le soluzioni di comunicazione per i Giochi. Ad esempio, anziché installare reti distinte per il traffico voce e dati, BT fornisce entrambi in modo più efficiente attraverso una sola infrastruttura di comunicazione convergente, la prima del suo genere per un'olimpiade estiva. Inoltre, stiamo sfruttando l'occasione delle Olimpiadi per aiutare i giovani a sviluppare le proprie abilità comunicative tramite il programma educativo "Get Set" Londra 2012.

Questo è il nostro decimo rapporto annuale sui risultati di BT in campo sociale e ambientale. Abbiamo fatto notevoli progressi nell'ultimo decennio, dalla riduzione delle emissioni di anidride carbonica del 53% all'estensione della banda larga in rame al 99% degli edifici del Regno Unito, all'investimento di oltre 200 milioni di sterline in attività ambientali e per la comunità, fino allo sviluppo di elevati standard per la supply chain. E siamo fiduciosi di poter fare ulteriori progressi nel prossimo decennio e oltre.

Abbiamo il piacere di constatare che i nostri sforzi vengono riconosciuti. Abbiamo mantenuto lo stato Gold nel Dow Jones Sustainability Index (indice di sostenibilità Dow Jones) e il livello Platinum Plus nella sezione Business nel Community Corporate Responsibility Index (indice di responsabilità sociale d'impresa). Siamo stati riconosciuti leader di settore nei rating ESG FTSE4Good, abbiamo ottenuto il primo posto a pari merito nell'indice Leadership Index del Carbon Disclosure Project e abbiamo vinto i premi Green Award al World Communications Awards e CSR al Procurement Leaders Awards.

Dobbiamo ringraziare i dipendenti BT per le loro capacità, idee e passione nel conseguimento di questi obiettivi e dovremo continuare ad attingere alle loro conoscenze e alla loro esperienza per affrontare le sfide future.

Business in the Community CR INDEX PLATINUM PLUS

sam 2011 gold class

THE QUEEN'S AWARDS FOR ENTERPRISE: SUSTAINABLE DEVELOPMENT 2008

World Communication Awards 2010 BT Group Green Award

FTSE4Good

LA NOSTRA STRATEGIA PER UN FUTURO MIGLIORE

In BT siamo determinati a creare un business migliore per un futuro migliore. Sappiamo che la crescita profittevole a lungo termine può essere agevolata mettendo al centro delle nostre azioni responsabilità e sostenibilità. Infine, riteniamo che BT consoliderà ulteriormente la propria posizione e i propri successi se contribuirà a rendere il futuro migliore per tutti.

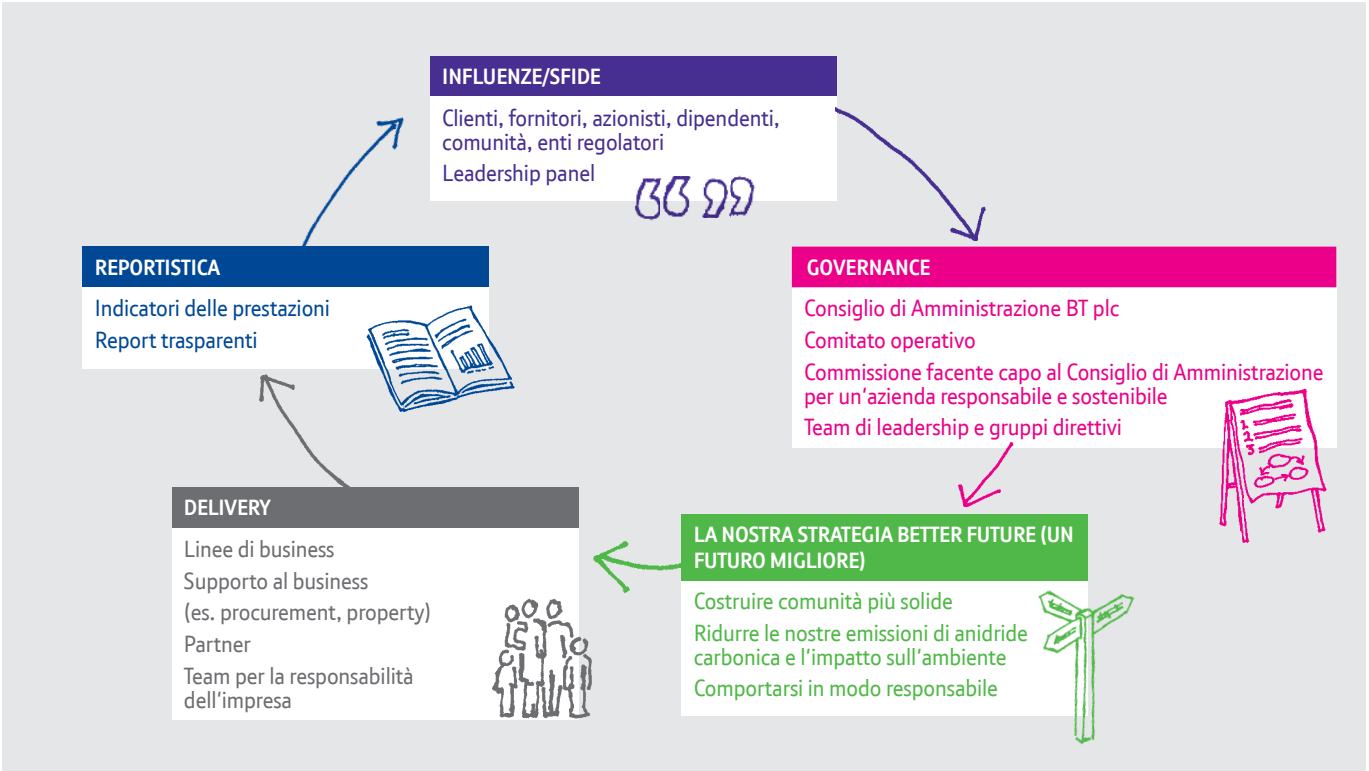
Operiamo in un settore altamente competitivo, soggetto a rapidi cambiamenti tecnologici, e in un mondo che deve affrontare importanti sfide sociali, economiche e ambientali.

Per vincere, dobbiamo agire fin da subito nel modo migliore a vantaggio dei nostri clienti, continuando a ridurre i costi e a investire nelle competenze e nella tecnologia del futuro. Da molti anni siamo impegnati a garantire il benessere di clienti, dipendenti, fornitori, comunità e ambiente, dai quali dipende il nostro business. Dobbiamo perseverare in questo obiettivo e continuare a svolgere il nostro compito volto ad affrontare le sfide che si presentano alla società.

Il nostro scopo è aumentare il contributo positivo che offriamo tramite i nostri prodotti e servizi, l'uso responsabile delle risorse, i posti di lavoro che creiamo e il nostro coinvolgimento nella comunità. Questo obiettivo comprende anche la previsione delle esigenze dei clienti in continua evoluzione, ad esempio l'aumento della domanda di prodotti e servizi più efficienti dal punto di vista energetico. L'implementazione della nostra strategia può far emergere sfide e problemi legati alla sostenibilità, che ci impegniamo ad affrontare.

Affrontare seriamente la responsabilità e la sostenibilità aziendali ha avuto un ruolo importante per BT da molti anni. Infatti, quest'anno abbiamo aggiornato la nostra strategia di business, facendo della leadership aziendale responsabile e sostenibile una delle nostre priorità strategiche. Questo ci aiuterà a integrare ulteriormente la sostenibilità nei nostri processi decisionali quotidiani.

Il nostro approccio allo sviluppo e alla diffusione della strategia "Better Future" (Un futuro migliore)



Business responsabile e sostenibile in BT – Le tappe principali

1980
Supporto al primo telethon BBC – Children in Need

1984
Creazione dell'Age and Disability Team per sostenere l'accessibilità

1986
Supporto di ChildLine fin dalla sua istituzione, con aiuto per la raccolta di fondi e fornitura di spazio per gli uffici e di un numero telefonico di facile memorizzazione per la helpline

0800 1111

1991
Adozione di un sistema di gestione ambientale. Attualmente abbiamo esteso la certificazione ISO 14001 a sei paesi

1992
Definizione del primo obiettivo per la riduzione della CO_2 per attività nel Regno Unito. Dal 1997 abbiamo ridotto del 60% le emissioni di anidride carbonica del Regno Unito

1992
Istituzione di un servizio al quale rivolgersi in caso di molestie telefoniche, che offre consulenza ai clienti del Regno Unito su come gestire le chiamate moleste

1998
Ottenimento del riconoscimento dello standard di formazione "Investors in People" e mantenimento dell'accreditamento ogni anno successivo

La nostra strategia per un futuro migliore

L'espressione "futuro migliore" descrive il nostro impegno a diventare un business leader responsabile e sostenibile. La nostra strategia per un "futuro migliore" si articola in tre punti:

1/ **Creare comunità più solide** grazie alla potenza della nostra tecnologia e del nostro personale

2/ **Ridurre le emissioni di anidride carbonica e il nostro impatto sull'ambiente** tramite i nostri prodotti e le nostre attività

3/ **Comportarsi in modo responsabile** nei confronti di clienti, dipendenti e fornitori.

A supporto di tutto vi è il nostro impegno a investire nelle capacità del nostro personale e a rivelare il loro potenziale per dare un contributo positivo al nostro business, alla società e all'ambiente. Questo è un tema di riflessione in tutto il rapporto.

Informazioni su questo rapporto

Nel presente rapporto spieghiamo in che modo il miglioramento di BT in quanto azienda stia contribuendo a un futuro migliore. Mostriamo in che modo stiamo implementando la nostra strategia per un "futuro migliore", segnaliamo i risultati ottenuti rispetto agli indicatori KPI (Key Performance Indicator: indicatore chiave di prestazione) (vedere le pagine 20-21) e proponiamo alcuni esempi frutto del nostro approccio. Discutiamo delle opportunità derivanti dal nostro impegno a diventare un business leader responsabile e sostenibile, nonché di come stiamo gestendo i nuovi rischi e problemi.

Alle pagine 16 e 17 è stata inserita una scheda sintetica che riassume il nostro approccio a un business responsabile e sostenibile ed evidenzia i risultati ottenuti con le nostre attività a livello mondiale.

Questo rapporto ha lo scopo di fornire un'istantanea delle nostre modalità di lavoro e dei problemi chiave legati alla nostra strategia. Riguarda le nostre operazioni a livello mondiale per l'anno finanziario che va dall'1 aprile 2010 al 31 marzo 2011 (2011), salvo indicazione contraria. Fanno eccezione i nostri piani di lancio della banda larga superveloce basata su fibra ottica, che sono basati sugli anni di calendario. Informazioni più dettagliate sulle nostre priorità strategiche e sugli altri temi sociali e ambientali di cui ci occupiamo sono presenti nella versione integrale del rapporto, disponibile su **www.bt.com/sustainabilityreport** e sul nostro sito Web "Better Future" (futuro migliore) regolarmente aggiornato **www.bt.com/betterfuture**

In che modo i trend globali della sostenibilità influiscono su BT e sul settore delle comunicazioni

I trend ambientali, sociali ed economici creano rischi per BT e altre aziende di comunicazioni, oltre che opportunità commerciali attraverso lo sviluppo di servizi che permettono ai clienti di vivere e lavorare in modo più sostenibile. Alcune delle principali tendenze che producono un impatto su BT sono:

Ambientali: i cambiamenti climatici, l'aumento dei costi dell'energia e delle risorse derivante da carenze di materie prime e l'introduzione di una nuova legislazione ambientale producono un impatto diretto sui nostri costi operativi e dei servizi. Tali fattori, inoltre, influiscono indirettamente sulla nostra capacità di business, influenzando negativamente la stabilità economica globale. L'Information and Communication Technology (L'ICT) può giocare un ruolo importante nell'agevolare la transizione verso un'economia a basse emissioni di anidride carbonica. A mano a mano che la coscienza del concetto di sostenibilità aumenta e gli effetti vengono avvertiti da più persone, le aziende con una comprovata esperienza in questo ambito godono di una posizione ottimale per diventare datori di lavoro e fornitori di fiducia.

Sociali: povertà, crescita della popolazione e pressione sui prezzi dei beni sono fattori interconnessi che influiranno in misura sempre crescente sulla stabilità sociale ed economica nei mercati chiave. L'accesso all'ICT può creare opportunità di occupazione, contribuire a una maggiore inclusione sociale e aiutare i governi a fornire servizi pubblici a più persone e con modalità nuove. L'invecchiamento della popolazione e l'aumento dell'incidenza delle malattie croniche mette sempre più a dura prova i sistemi sanitari e fa aumentare i costi per le aziende. Esistono opportunità per nuove soluzioni che contribuiscono a migliorare la qualità dell'assistenza ai pazienti, ad esempio consentendo il monitoraggio e il trattamento a distanza.

Economici: la globalizzazione crea opportunità per BT e per i suoi clienti, nonché nuovi rischi come quelli connessi alle supply chain globali e al flusso di dati oltre i confini nazionali. I mercati emergenti rappresentano importanti opportunità di crescita, mentre l'incertezza economica in altri mercati può influire sulle entrate e sui margini. In tempi di recessione, vi sono opportunità per soluzioni ICT che permettono alle aziende e ai governi di fornire servizi in modo più conveniente.

2001
Lancio di "Sourcing with Human Dignity", un'iniziativa rivolta alla supply chain, con l'obiettivo di garantire che le condizioni lavorative nella nostra supply chain rispettino gli standard accettati

2001
Pubblicazione del primo rapporto sociale e ambientale combinato

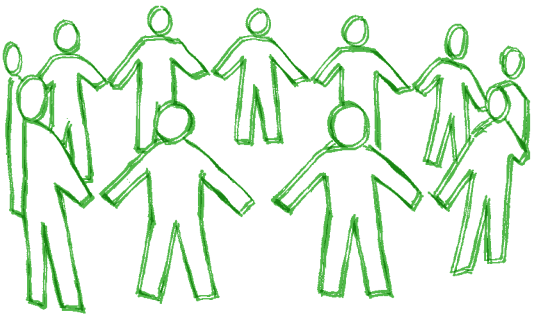
2002
Lancio della piattaforma eDonate per raccogliere donazioni online per BBC - Children in Need

2004
Firma del maggiore contratto al mondo per l'energia verde per quel periodo

2007
Business in the Community, Premio Azienda dell'Anno

2011
Distinzione Gold-Class nel Dow Jones Sustainability Index per il secondo anno consecutivo e leader del settore dal 2002 al 2009

2011
Introduzione di un nuovo standard di procurement, con la richiesta a tutti i fornitori di misurare le proprie emissioni di anidride carbonica e di fissare obiettivi di riduzione



Costruire comunità più solide

Cosa abbiamo fatto

- La diffusione della rete a banda larga in fibra ottica nel Regno Unito supererà i 5 milioni di edifici entro la primavera del 2011, in linea con i piani.
- Collaborazione in partnership con l'amministrazione pubblica e altri enti per estendere la banda larga superveloce alle aree rurali e remote della Cornovaglia e dell'Irlanda del Nord
- Il personale BT ha fornito oltre 49.000 giorni di attività di volontariato nella comunità, il cui valore è stimato in 13,8 milioni di sterline
- Lancio della campagna "Get IT Together" per permettere ad almeno 100.000 persone escluse dal digitale nel Regno Unito di avere accesso a Internet entro il 2012
- Annunciato il supporto di "Hello", l'Anno nazionale della comunicazione, per aiutare un numero maggiore di giovani a sviluppare le proprie abilità comunicative
- Permessa la raccolta di 34 milioni di sterline a scopo benefico tramite il personale a la tecnologia BT
- Lancio di partnership a scopo benefico in Sud Africa e Benelux e mantenimento delle partnership esistenti in paesi quali India e Stati Uniti.

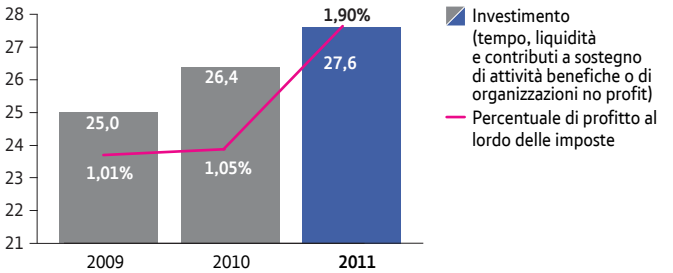
Indicatori chiave

Investimento nella società

Investimento aziendale responsabile e sostenibile

Obiettivo 2011 Mantenere un investimento minimo dell'1% dei profitti sottostanti lordi

Community investment
£ (in milioni)



Misurazione dell'efficacia nell'ambito della comunità

Una valutazione indipendente del nostro programma in favore della collettività

Obiettivo 2011 Mantenere il punteggio di valutazione superiore al 90%

2011	2010	2009
98%	96%	91%

Le società stabili e fiorenti sono costruite su comunità solide. Il nostro obiettivo è fare una differenza positiva nello sviluppo economico e nell'inclusione sociale nelle comunità in cui operiamo e da cui dipendiamo , utilizzando la nostra tecnologia, nonché le competenze e la creatività del nostro personale.

Il nostro più importante contributo è attraverso l'investimento in reti e servizi di comunicazione. Le nostre reti diffondono informazioni fra le persone e le organizzazioni, sostengono la crescita aziendale, la creazione di posti di lavoro e l'accesso ai servizi.

Desideriamo offrire a tutti, compresi anziani, disabili e persone con redditi bassi, l'opportunità, le competenze e la fiducia necessarie per utilizzare i servizi digitali e sosteniamo le iniziative volte a incrementare l'inclusione digitale tramite il programma "Get IT Together".

Il nostro impegno nei confronti delle comunità non riguarda solo la tecnologia. Gli enti di beneficenza e le altre organizzazioni locali ricoprono un ruolo importante nell'affrontare i problemi sociali e ambientali a livello locale e nazionale. Nell'ambito dei nostri programmi a supporto del volontariato stiamo utilizzando risorse, competenze e impegno dei nostri dipendenti per sostenere la loro attività.

Investire nell'infrastruttura digitale del Regno Unito

Riteniamo che l'implementazione della banda larga superveloce porterà vantaggi sociali ed economici al Regno Unito:

- Migliorando la competitività e attirando nuovi tipi di aziende
- Migliorando l'erogazione dei servizi pubblici e, di conseguenza, consentendo un risparmio sui costi e un migliore accesso a servizi di qualità
- Incoraggiando una maggiore partecipazione digitale, in quanto nuovi prodotti e servizi inducono un maggior numero di persone a imparare, acquistare e comunicare online.

Si stima che i vantaggi in termini economici dell'accesso generalizzato a Internet nel Regno Unito superino i 22 miliardi di sterline ("The Economic Case for Digital Inclusion", ottobre 2009).

Puntiamo a estendere la banda larga superveloce a due terzi delle abitazioni e delle aziende del Regno Unito entro la fine del 2015, a patto che sussistano le giuste condizioni normative e di investimento e che vi sia accesso ai fondi governativi

BT sta operando un investimento ingente per l'introduzione della fibra ottica nel Regno Unito

Esiste il rischio che gli abitanti delle aree rurali e remote non usufruiscano dei vantaggi a causa degli elevati costi di implementazione dell'infrastruttura in tali zone. Questo problema può essere affrontato con il Partenariato Pubblico-Privato, che si avvale di finanziamenti pubblici per rendere i progetti economicamente convenienti. Nel 2010, abbiamo vinto una gara d'appalto per la fornitura della banda larga superveloce alla Cornovaglia e alle Isles of Scilly (vedere a pagina 6). In collaborazione con il Northern Ireland Department of Trade, Enterprise and Investment, completeremo il rilascio per l'85% delle aziende dell'Irlanda del Nord entro maggio 2011. Abbiamo pubblicato un white paper che illustra i diversi approcci degli enti pubblici e come collaborare con il settore privato. Vedere **www.btplc.com/ngb/Rolloutprogress/Rollout/AcceleratingNGB.pdf**

Il nostro programma "Race to Infinity", che ha incoraggiato le persone a votare per richiedere l'estensione della banda larga superveloce alla propria zona, ha registrato oltre 360.000 richieste. Di conseguenza, BT Retail sta finanziando l'attivazione di 10 centrali telefoniche rurali per la banda larga superveloce.

Riteniamo che il lancio della banda larga superveloce ricoprirà un ruolo fondamentale nel passaggio a un'economia a basse emissioni di anidride carbonica, a condizione che si affronti la crescente domanda di elettricità delle reti "always on" (sempre in funzione) (vedere a pagina 11).

In che modo la banda larga contribuisce allo sviluppo sociale ed economico

La tecnologia sta trasformando il modo in cui lavoriamo e comunichiamo. Molti degli effetti sono positivi. Ad esempio, secondo l'Unesco, per un aumento del 10% della penetrazione della banda larga, i paesi registrano un'ulteriore crescita dell'1,3% del PIL www.connectedkingdom.co.uk

Alcuni studi sostengono che la banda larga superveloce contribuirà ad aumentare questi vantaggi. La Broadband Commission, un comitato dell'Unesco e dell'ITU, elenca sette vantaggi dell'accesso veloce a Internet: mobilità sociale, risparmi finanziari, raggiungimento di un certo livello di istruzione, migliori prospettive salariali, impegno democratico, maggiore soddisfazione per i servizi pubblici e migliori servizi sanitari ("A 2010 Leadership Imperative: The future built on Broadband", settembre 2010).

L'iniziativa Europa 2020 della Commissione Europea afferma che "Una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva... dipende dall'uso efficiente ed efficace di Internet e la velocità di accesso a Internet sarà un fattore chiave per conseguire questo obiettivo" **www.ec.europa.eu/europe2020**

Sappiamo che la nuova tecnologia può creare anche nuove sfide. BT ha commissionato una ricerca eseguita dalla University of Cambridge, dal Massachusetts Institute of Technology e dalla Tsinghua University, che analizza il modo in cui le persone percepiscono e reagiscono alle nuove tecnologie e in che modo le nuove tecnologie influiscono sulla produttività e sul benessere. Lo studio valuta l'eventuale necessità di nuovi sistemi per migliorare la capacità di far fronte agli enormi volumi di informazioni a cui ora abbiamo accesso ogni giorno. I risultati saranno pubblicati nel 2011.

Una prospettiva BT

John Petter
Amministratore delegato, BT Consumer e Presidente del Community Investment Leadership Team di BT

L'esclusione sociale e l'esclusione digitale sono strettamente legate. Con l'aumento dell'importanza, nell'attuale modo di vita, dei servizi forniti da Internet, aumenta anche il rischio che le persone senza accesso online, per motivi di reddito, competenze, disabilità o mancanza di interesse, siano soggette a effetti collaterali quali la difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro, l'accesso ai nuovi servizi pubblici digitali e siano quindi sempre più sole ed isolate. Ciò può provocare un'esclusione ancora maggiore dal contesto sociale di persone persone già di per sé svantaggiate.

Permettere alle persone di avere accesso a Internet è fondamentale per il nostro business. Infatti, nell'ultimo anno abbiamo registrato uno straordinario aumento della domanda di banda larga domestica e di accesso wi-fi. Nell'ultimo decennio BT ha realizzato anche numerosi programmi per aiutare le persone svantaggiate a ottenere l'accesso a Internet, ad esempio "Internet Rangers" e il supporto offerto ai Digital Champion Award di Age UK.

Quest'anno abbiamo lanciato il programma "Get IT Together", con l'obiettivo di consentire a oltre 100.000 persone di avere accesso a Internet entro la fine del 2012, tramite una serie di iniziative tra cui quella di indurre i nostri dipendenti e clienti ad aiutare alcune persone ad accedere a Internet (come "campioni del digitale"). Ci siamo anche impegnati pubblicamente in tal senso aderendo quale azienda partner di Race Online 2012.

Questa è una sfida importante. Dobbiamo collaborare con realtà locali, regionali e nazionali, personalizzando le nostre soluzioni in base alle esigenze delle varie comunità e dei singoli individui, condividendo la nostra tecnologia e le nostre risorse e, soprattutto, le conoscenze e l'impegno dei nostri dipendenti.

Se ci focalizzeremo su queste iniziative riusciremo veramente a fare la differenza in tutto il Regno Unito. Se riusciremo a raggiungere questo obiettivo, anche BT ne trarrà vantaggio grazie a una continua crescita della domanda di servizi sia da parte delle aziende sia da parte degli enti pubblici che supportiamo online.

Contributo all'economia del Regno Unito

Attraverso la nostra attività e il nostro livello occupazionale diamo un contributo significativo all'economia del Regno Unito. La ricerca sociale "The Economic Impact of BT" (L'impatto economico di BT) ha dimostrato che, nell'anno finanziario 2010, BT ha avuto un impatto operativo totale nel Regno Unito pari a 12,6 miliardi di sterline di Gross Value Added (1% del totale del Regno Unito) garantendo 267.000 posti di lavoro con un valore di 37 miliardi di sterline e spendendo 7,7 miliardi di sterline nella supply chain. Nello stesso anno abbiamo raccolto e pagato imposte nel Regno Unito per 2,4 miliardi di sterline. Vedere **www.bt.com/btregion**

Inclusione digitale

Il nostro impegno è contribuire ad abbattere le barriere sociali, economiche e tecnologiche che impediscono alle persone di avere accesso a Internet. Collaboriamo con realtà locali e nazionali per incrementare l'inclusione digitale, adattando il nostro operato alle diverse situazioni ed esigenze delle varie comunità.

I ceti con redditi bassi o i disoccupati, gli anziani o i disabili hanno minori probabilità di utilizzare Internet. Ciò può influire sulle loro prospettive di occupazione e sulla possibilità di accedere a servizi pubblici essenziali e formativi. Race Online stima che nove milioni di adulti nel Regno Unito non hanno mai utilizzato Internet.

Il nostro obiettivo è fare in modo che, entro il 2012, almeno 100.000 persone attualmente escluse dal digitale nel Regno Unito ottengano l'accesso a Internet. In quest'ottica abbiamo lanciato il progetto denominato "Get IT Together", che prevede una serie di partnership e iniziative di partecipazione nel campo del digitale tra cui il programma Regno Unito di BT Retail, che incoraggia le persone ad aiutare amici e familiari ad accedere a Internet. Circa 33.000 persone hanno visitato il sito Web nei primi cinque mesi e molti hanno consultato guide formative e altri strumenti.

Tra le altre iniziative di inclusione digitale che supportiamo nel mondo vi sono:

- One Economy, negli Stati Uniti, che aiuta i giovani a basso reddito ad acquisire conoscenze in campo informatico
- Katha Information Technology and E-Commerce School, in India, che offre agli studenti nozioni di informatica per aiutarli a sviluppare la propria professionalità
- Infinite Family, che mette in contatto i bambini sudafricani affetti da HIV/AIDS e povertà con educatori di tutto il mondo tramite la tecnologia video
- Il team Jirira: i dipendenti BT offrono il proprio tempo a titolo di volontariato per aiutare i giovani delle aree rurali della Colombia ad acquisire qualifiche informatiche e a migliorare le proprie prospettive di occupazione.

Aiutare le persone a navigare in Internet

Gli "Internet Ranger" di BT presso la scuola media di Settle.

Apprendimento e sviluppo delle competenze

Il nostro sito Web **www.bt.com/learningandskills** dedicato all'apprendimento e allo sviluppo delle competenze informatiche di base, destinato a insegnanti, giovani studenti e relative famiglie, fornisce risorse gratuite di alta qualità, compresi video, workbook, attività online e giochi da utilizzare nelle scuole e a casa. Nel 2011, il sito ha ricevuto oltre 288.000 visite e sono stati effettuati 240.000 download.

2011 – Anno nazionale della comunicazione

Le difficoltà di comunicazione possono avere effetti profondi e duraturi sulla vita dei bambini.

Come sponsor principale di "Hello", **www.hello.org.uk**, 2011 – Anno nazionale della comunicazione, BT sta contribuendo ad aumentare la consapevolezza e a fornire risorse gratuite sottolineando l'importanza delle capacità comunicative per lo sviluppo dei bambini.

Una prospettiva esterna – Race Online

Martha Lane Fox
Campione del digitale del Regno Unito

Nel nostro "Manifesto for a Networked Nation" (Manifesto per una nazione in rete), abbiamo delineato la nostra visione per fare del Regno Unito una nazione unica, totalmente digitale, dove ogni individuo, comunità, associazione benefica e azienda può affidarsi alla tecnologia come a uno strumento di crescita economica e benessere. Siamo orgogliosi che BT sia un partner chiave nella nostra campagna Race Online 2012.

Tramite "Get IT Together", BT ha iniziato ad arruolare 10.000 "campioni del digitale" per incoraggiare un maggior numero di persone a muovere i primi passi online: bambini in età scolare che condividono le proprie conoscenze con i più anziani tramite lo schema "Internet Rangers" o associazioni benefiche che permettono l'accesso a Internet alle comunità grazie all'aiuto del programma "Community Connections" di BT.

Lo scorso anno BT ha acquisito un ulteriore mezzo milione di clienti a banda larga, decine di migliaia dei quali probabilmente accedono a Internet per la prima volta: insieme potremmo fare progressi ancora più veloci. L'obiettivo di Race Online è introdurre la banda larga in alcune città e aree rurali britanniche nel corso del prossimo anno e, avere BT come partner strategico, farebbe veramente la differenza. Questo lavoro non riguarda solo il CSR: il mercato offline degli ultra 65enni vale 2,3 miliardi di sterline per quanto riguarda banda larga e hardware. Ci aspettano momenti entusiasmanti e il corso degli eventi ci è favorevole.

www.raceonline.org

L'uso della tecnologia per dare impulso allo sviluppo in Cornovaglia

BT ha sottoscritto una partnership di 132 milioni di sterline, che ha come obiettivo quello di estendere la banda larga superveloce a circa il 90% delle abitazioni e delle aziende in Cornovaglia entro il 2014, incrementando l'accesso alla tecnologia e dando impulso all'economia.

La Cornovaglia è classificata come una regione Obiettivo Uno dall'Unione Europea. Il progetto, che coinvolge l'Unione Europea, il Consiglio della Cornovaglia e le aziende locali, ha lo scopo di attirare e fidelizzare aziende high tech in forte crescita, creando potenzialmente migliaia di nuove opportunità di lavoro. In marzo 2011, 1.000 abitazioni e aziende della Cornovaglia e 50 clienti erano già connessi.

Si tratta del maggiore progetto di implementazione della banda larga superveloce nelle aree rurali del Regno Unito mai avvenuto fino ad oggi e potrebbe rappresentare un modello per progetti futuri. Si prevede che verranno connesse circa 10.000 aziende e che il programma creerà fino a 4.000 posti di lavoro, garantendone altri 2.000.

Inoltre, abbiamo lanciato progetti per aiutare un maggior numero di persone in Cornovaglia a godere dei vantaggi della tecnologia, compresa una partnership con Citizens Online, per garantire ai più anziani e a chi appartiene alle comunità svantaggiate la possibilità di accedere a Internet per la prima volta.

Per ulteriori informazioni, vedere **www.btplc.com/ngb/Casestudies/Cornwall_case_study.pdf**.

Costruire capacità di gestione

BT Troubleshooter è un servizio gratuito che permette alle associazioni benefiche del Regno Unito di accedere a un team di volontari BT impegnati a risolvere eventuali problemi. Le associazioni benefiche usufruiscono dell'esperienza e delle capacità dei nostri dipendenti, nonché del punto di vista nuovo di persone che operano in un ambiente commerciale competitivo. Oltre 25 associazioni di beneficenza hanno usufruito di questo servizio durante il 2011, compresa NSPCC/ChildLine, una delle nostre organizzazioni benefiche partner costituite da dipendenti BT per la raccolta di fondi nel Regno Unito.

www.bt.com/betterfuture

Supporto delle organizzazioni benefiche

I settori della beneficenza, degli aiuti alle comunità e del volontariato rivestono un ruolo molto importante nell'approccio alle sfide dei problemi sociali e ambientali della società. Tutto il nostro personale ha l'opportunità di fare volontariato nella propria comunità durante l'orario di lavoro quando le priorità dei clienti lo consentono. Condividere le nostre competenze e la nostra esperienza in tal modo offre un contributo positivo significativo alle associazioni benefiche e alle comunità supportate. Ciò consente al nostro personale di accrescere competenze ed esperienza da cui trarre vantaggio a livello professionale e da cui acquisire una maggiore conoscenza dei problemi e delle sfide della società e dei nostri clienti.

Volontariato

49.000

Nel 2011, BT ha fornito alla collettività oltre 49.000 giorni di attività di volontariato per un valore di 13,8 milioni di sterline.

Nel corso del 2011 BT e i suoi dipendenti hanno supportato i telethon di raccolta fondi per Children in Need e Comic Relief, fornendo non solo soluzioni, ma anche apparati, servizi di fonia e di gestione di rete, oltre a una piattaforma per le donazioni on line. I volontari BT dei call center hanno ricevuto chiamate e donazioni dal pubblico. Inoltre, abbiamo supportato il Pakistan Floods Appeal (raccolta a favore delle vittime dell'alluvione in Pakistan) del DEC (Disasters Emergency Committee - Comitato per l'Emergenza dei Disastri). Nel 2011, la tecnologia e il personale BT hanno permesso di raccogliere 34 milioni di sterline. Inoltre, BT ha ospitato il sito Web e fornito le tecnologie di pagamento per il Charitable Gift Fund istituito dal Principe William e da Catherine Middleton.

MyDonate

In aprile 2011 abbiamo lanciato MyDonate per aiutare le associazioni benefiche del Regno Unito a raccogliere più denaro online. MyDonate è un servizio gratuito che consente alle associazioni di beneficenza di trattenere il 100% delle donazioni ricevute (esclusi gli oneri di gestione delle carte di credito/debito). Abbiamo collaborato con una serie di associazioni benefiche, tra cui Cancer Research UK, Changing Faces, KidsOut, NSPCC/Childline e Women's Aid, per lo sviluppo del nuovo servizio, in modo da soddisfare le loro esigenze specifiche. Secondo la Charities Aid Foundation, nel 2010 solo il 7% delle donazioni a titolo di beneficenza nel Regno Unito sono state effettuate online e ci auguriamo che MyDonate contribuisca a far aumentare questa cifra.

www.bt.com/mydonate

MyDonate

Un servizio gratuito che permette alle associazioni benefiche del Regno Unito di raccogliere fondi.

(Foto di Ben Fogle, ambasciatore di MyDonate)

Un'olimpiade sostenibile per Londra

BT ha un ruolo fondamentale per il successo dei Giochi Olimpici e Paralimpici di Londra. Ogni immagine dei Giochi, ogni servizio sportivo, ogni visita al sito Web di Londra 2012, nonché i milioni di chiamate, e-mail e SMS saranno resi disponibili tramite le reti di comunicazioni di BT. Utilizzeremo la nostra professionalità e la nostra esperienza nel campo della sostenibilità per mettere in contatto atleti, organizzatori, spettatori, media e aziende nelle 94 sedi di gara nel Regno Unito, proponendo i Giochi Olimpici a tutto il mondo.

Fin dall'inizio tenuto conto della sostenibilità nel progettare le soluzioni di comunicazione per i Giochi. Ad esempio, anziché installare reti distinte per il traffico voce e dati, BT fornisce entrambi in modo più efficiente attraverso una sola infrastruttura delle comunicazioni convergente, la prima del suo genere per un'olimpiade estiva. Ciò consente di minimizzare gli sprechi riducendo la quantità di apparecchiature sostitutive necessarie per mantenere i livelli di servizio in caso di guasto tecnico. Inoltre, riduce il consumo di energia e le emissioni di anidride carbonica associati all'assistenza in loco e alla logistica. Dopo i Giochi, prevediamo di riutilizzare o riciclare tutte le apparecchiature che supportano direttamente la nostra soluzione.

Comprendere l'impatto dei prodotti e dei servizi da noi forniti è un importante primo passo verso la riduzione dei loro effetti. Abbiamo sperimentato la nostra nuova metodologia per la riduzione delle emissioni di anidride carbonica per calcolare l'impatto totale della soluzione da noi proposta per Londra 2012.

Un elemento importante da tenere presente per la realizzazione di una soluzione sostenibile per Londra 2012 è la pianificazione del dopo Olimpiadi. Ad esempio, i servizi in rame, fibra o wireless installati per i Giochi saranno integrati nella nostra infrastruttura nazionale di comunicazione una volta terminate le Olimpiadi. Ciò consentirà alle comunità limitrofe delle 94 sedi dei Giochi di usufruire di tecnologie di comunicazione rapide, affidabili e sicure e dei vantaggi da esse offerti.

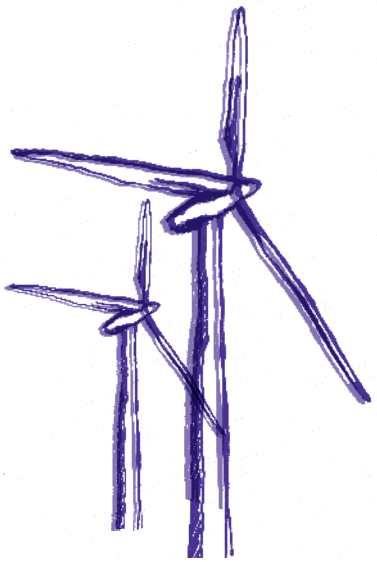
Inoltre, stiamo sfruttando le Olimpiadi come un'opportunità per motivare un maggior numero di giovani e adulti a sviluppare le proprie abilità sportive e comunicative tramite il programma educativo "Get Set" Londra 2012, che comprende:

- Il concorso "Big Voice", che stimola i giovani del Regno Unito a identificare i problemi delle proprie comunità e a creare brevi filmati su soluzioni pratiche
- Il programma "Coaching for Life", che introduce principi di coaching per genitori, nonni, assistenti e fratelli maggiori, incoraggiandoli ad aiutare i bambini a provare nuovi giochi
- Un "Communication Triathlon", sviluppato in collaborazione tra Openreach e l'organizzazione locale I CAN. Il progetto sviluppa le capacità comunicative dei bambini tramite tre attività a tema sportivo incentrate su Pensare, Parlare e Lavoro di squadra.

Durante tutto il 2011, i volontari BT per Londra 2012, hanno offerto 2,771 giorni del loro tempo, per un totale di quasi 20.000 ore. BT è orgogliosa di far parte dei Giochi Olimpici e Paralimpici che, con grande probabilità, si riveleranno i più entusiasmanti e sostenibili.

sustainability partner of the Olympic and Paralympic Games

2/



Ridurre le emissioni di anidride carbonica e l'impatto sull'ambiente

Cosa abbiamo fatto

- Riduzione dell'uso di energia del 2,5% nell'anno in corso e definizione di un obiettivo di riduzione di un ulteriore 2% per il 2012
- Riduzione dell'intensità del carbonio del 59% dal 1997
- Il nostro programma Sustainability Practice ha permesso ai clienti business di Benelux, Francia, Germania, Italia, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti di implementare modalità di lavoro più sostenibili
- Partnership nel consorzio SmartReach, che ha sviluppato una nuova soluzione per agevolare l'installazione di contatori intelligenti in abitazioni e aziende della Gran Bretagna
- Collaborazione con 270 fornitori per migliorare i loro risultati in campo ambientale
- Lancio di un nuovo standard di procurement per incoraggiare i fornitori all'innovazione nel campo delle tecnologie a basso tenore di carbonio
- Calcolo delle emissioni di anidride carbonica dei servizi di comunicazione che offriremo alle Olimpiadi e Paralimpiadi di Londra 2012
- Passaggio da un'azienda appaltatrice per lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati a un'azienda esperta nel campo del riciclaggio, aumentando enormemente le percentuali di riciclaggio.

Indicatori chiave

Emissioni equivalenti di CO_2 (CO_2e)

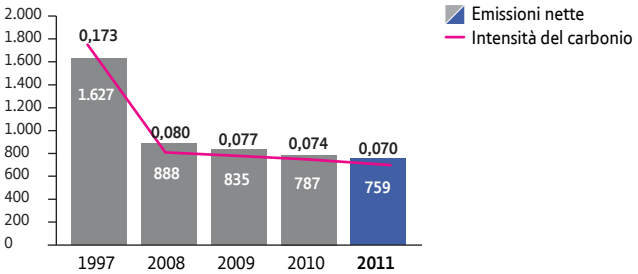
Misurazione dell'impatto di BT sul cambiamento climatico

Obiettivo Entro dicembre 2020, il gruppo BT ridurrà l'intensità di emissioni di CO_2 dell'80% rispetto ai livelli del 1997. Obiettivo fissato nel 2008

2011	2010	2009
59% riduzione	57% riduzione	55% riduzione

Emissioni di CO_2 prodotte da BT a livello mondiale

Migliaia di tonnellate



Intensità del carbonio = CO_2e/ valore aggiunto (EBITDA + costi dipendenti)

Rifiuti inviati in discarica e riciclaggio

Misurazione dell'impatto di BT sull'utilizzo delle risorse

Target 2011 Il gruppo BT ridurrà la quantità di rifiuti inviati in discarica del 10% rispetto ai livelli del 2010

2011	2010	2009
69% Riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2010	15% Riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2009	17% Riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2008

Per affrontare i cambiamenti climatici e ridurre l'uso delle risorse naturali è necessario cambiare in modo sostanziale le nostre modalità di lavoro e di vita. Riteniamo che l'Information and Communication Technology (ICT) ricoprirà un ruolo fondamentale nell'aiutare le aziende e i consumatori ad adeguarsi con successo a un'economia a basse emissioni di anidride carbonica.

Stiamo migliorando le prestazioni in campo ambientale dei nostri prodotti e servizi esistenti e investendo in nuove soluzioni che permettano alle aziende e agli individui di utilizzare l'energia in modo più efficace. Stiamo registrando un incremento della domanda di questi prodotti e servizi e un aumento dei contratti concessi contenenti criteri di sostenibilità.

Come uno dei maggiori utilizzatori di energia, anche noi dobbiamo affrontare il problema delle emissioni di anidride carbonica. Molti dei nostri servizi comerciali di sostenibilità sono stati precedentemente implementati in BT, ad esempio gli edifici intelligenti per conferenze e i servizi di gestione dell'energia, che permettono di ridurre le nostre emissioni di anidride carbonica. Inoltre, stiamo generando la nostra energia rinnovabile.

Gestione automatizzata per assistenza in loco

20%

Potenziale riduzione delle emissioni di CO_2 associate attraverso una pianificazione del lavoro più efficiente.

Per conseguire i nostri ambiziosi obiettivi, dobbiamo coinvolgere tutto il personale incoraggiandolo a partecipare attraverso campagne di formazione e consapevolezza sulla sostenibilità e i nostri programmi di volontariato.

Questa sezione riguarda i cambiamenti climatici e l'utilizzo dell'energia. Il nostro approccio alla gestione degli altri problemi ambientali è descritto nella scheda sintetica (vedere pagine 16-17) e nel nostro rapporto online.

Aiutare i clienti ad agire in modo più sostenibile

Il nostro programma Sustainability Practice in BT Global Services aiuta i clienti business e del settore pubblico a operare in modo più efficiente e sostenibile, riducendo i costi, l'uso di energia e le emissioni di CO_2. Attualmente è operativo in Benelux, Francia, Germania, Italia, Spagna, Regno e Stati Uniti. Il portafoglio include:

- Gestione automatizzata per assistenza in loco: un servizio che fornisce informazioni in tempo reale e una pianificazione dinamica del lavoro per coloro che effettuano trasferte lavorative, consentendo una riduzione fino al 20% dei viaggi e delle conseguenti emissioni di CO_2
- Misura delle emissioni: il nostro programma Sustainability Practice permette ai nostri clienti di grandi dimensioni di misurare le proprie emissioni di anidride carbonica e identificare i modi migliori per ridurre l'uso di energia e i costi operativi. Nel 2011 sono state eseguite valutazioni degli effetti per i clienti in diversi paesi, tra cui Regno Unito, Corea e Benelux
- Reti a basso consumo di energia e data center virtuali: forniscono efficienti servizi informatici virtuali on-demand per i clienti, che permettono di ridurre i costi fino al 40%, nonché la quantità di spazio necessaria e di energia utilizzata, consentendo in tal modo una diminuzione delle emissioni di CO_2.

I nostri versatili servizi di video e teleconferenza possono aiutare i clienti a ridurre le emissioni di CO_2 e i costi, migliorando l'assistenza alla clientela e la fidelizzazione dei dipendenti, riducendo le trasferte lavorative e incrementando flessibilità e telelavoro. Le nostre ricerche suggeriscono che ogni anno è possibile evitare fino a 1,4 tonnellate di emissioni di CO_2 per ogni dipendente che lavora da casa anziché dall'ufficio.

Creare un futuro migliore in BT Stati Uniti e Canada

BT offre networked IT services gestiti alle aziende di Stati Uniti e Canada e l'impegno in quest'area nella strategia Better Future (Futuro migliore) è totale.

L'azienda serve clienti su un'area geografica molto estesa; pertanto, gli spostamenti rappresentano una parte significativa delle nostre emissioni di anidride carbonica. Per risolvere questo problema, i siti utilizzano in grande misura sistemi di audio e videoconferenza; sono stati introdotti quindi sistemi di videoconferenza immersivi a New York, Irving (Texas) ed El Segundo (California).

Il centro operativo per la gestione della rete e il data center di El Segundo rappresentano circa l'8% delle emissioni di anidride carbonica di Stati Uniti e Canada. Il sito ha installato pannelli solari fotovoltaici con una produzione annua di circa 1.000 MWh.

Per incoraggiare i dipendenti a partecipare al progetto sia a casa che al lavoro, abbiamo promosso l'uso dei pannelli solari fotovoltaici. Il nostro partner SunPower® offre uno sconto fino al 10% a qualsiasi dipendente BT che sceglie di installare un impianto fotovoltaico SunPower®. Abbiamo introdotto un programma di formazione destinato ai nostri dipendenti, che consente loro di comprendere al meglio tutti i vantaggi della sostenibilità dei nostri prodotti e servizi, così da spiegarlo ai clienti. Nei primi tre mesi il corso è stato seguito dal 10% dei dipendenti.

Nell'ambito del programma che prevede l'estensione ai clienti del nostro impegno nel campo della sostenibilità, offriamo un servizio di smart grid nel settore dell'energia.

Camerini virtuali riducono le trasferte lavorative

Il marchio di abbigliamento Tommy Hilfiger sta collaborando con BT e Cisco per introdurre i primi camerini virtuali del settore. Questi utilizzano la soluzione Unified Communications Video di BT e la tecnologia TANDBERG di Cisco per rendere possibile la comunicazione e la collaborazione tra i designer dell'azienda e i laboratori di produzione di Amsterdam, New York, Hong Kong e Tokyo. Attraverso l'uso innovativo di videocamere mobili e apparecchiature di registrazione, il team di designer potrà collaborare in modo più rapido ed efficace, discutendo della realizzazione di ogni capo della collezione faccia a faccia senza dover fare lunghi viaggi in aereo.

Una prospettiva BT

Richard Tarboton
Presidente BT Operate, team Energy and Carbon

Essendo uno dei primi 10 maggiori consumatori di energia del Regno Unito, BT è molto attenta alla provenienza dell'energia che acquista. Siamo già il maggiore consumatore del Regno Unito di energia a basse emissioni di anidride carbonica. Ora desideriamo usare la nostra influenza per incoraggiare gli investimenti nella generazione di elettricità a basso tenore di carbonio e ci stiamo impegnando in tal senso con il governo britannico. Riteniamo che la domanda dei clienti possa aiutare a incrementare gli investimenti, se l'analisi del mercato energetico attuale del Regno Unito getta le giuste basi.

Attraverso il nostro operato e il nostro impegno con il governo, stiamo cercando di incoraggiare gli investimenti nella generazione di elettricità a basse emissioni di anidride carbonica. Un modo per stimolare la creazione di un mercato trasparente per l'energia rinnovabile e a basse emissioni di anidride carbonica potrebbe essere rappresentato dall'uso di un'etichetta con codifica a colori da A a G su tutta l'elettricità venduta nel Regno Unito, permettendo in tal modo ai clienti di valutare facilmente le credenziali verdi dell'elettricità acquistata. Un sistema di questo tipo ha dato buoni risultati in altri mercati come quelli degli elettrodomestici e dei veicoli.

Riteniamo che questo tipo di informazioni trasparenti sulle emissioni di anidride carbonica, supportate dagli incentivi fiscali, potrebbe stimolare la domanda di energia pulita e aiutare il Regno Unito a muoversi più rapidamente verso un mercato dell'energia a basse emissioni di anidride carbonica. Inoltre, potrebbe risolvere il problema della doppia contabilizzazione dell'elettricità pulita ed eliminare la confusione relativa alle attuali tariffe verdi.

Prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico

Poiché non costruiamo direttamente i nostri apparati, per noi è fondamentale collaborare a stretto contatto con i fornitori al fine di migliorare le prestazioni ambientali dei prodotti e dei servizi che offriamo.

A febbraio 2011 abbiamo introdotto un nuovo standard di approvvigionamento, con la richiesta a tutti i fornitori di misurare e dichiarare le proprie emissioni di anidride carbonica e gas serra e fissare degli obiettivi di riduzione. Lo scopo è quello di incoraggiare l'innovazione dei fornitori e accelerare lo sviluppo di tecnologie a basso tenore di carbonio. Siamo consapevoli delle difficoltà che dovranno affrontare alcune piccole aziende, e perciò quest'anno abbiamo tenuto dei workshop in partnership con Carbon Trust per aiutare 80 PMI fornitrici inglesi a migliorare la propria sensibilità nei confronti dei cambiamenti climatici e a sviluppare piani d'azione per ridurre il proprio impatto. Per ulteriori informazioni, visitare il nostro sito Web fornitori **www.selling2bt.bt.com**

Secondo i nostri principi di approvvigionamento, ogni servizio o prodotto sostitutivo dovrà avere un minor impatto ambientale rispetto al precedente. Per esempio, il nostro Home Hub a banda larga wireless introdotto nel 2011 è più piccolo e richiede il 25% di plastica in meno per la produzione. Utilizza generalmente un terzo di energia in meno rispetto ai modelli precedenti poiché regola il consumo energetico in base all'uso.

BT è stata la prima azienda inglese a firmare il codice di condotta dell'Unione Europea sul consumo energetico della banda larga che prevede rigorosi limiti di consumo energetico per le apparecchiature di comunicazione e reti. Il risparmio annuo previsto in Europa entro il 2015 raggiunge i 25 TWh, pari a 7,5 miliardi di euro.

Riduzione delle emissioni

Già nel 1992, nel Regno Unito, ci siamo posti l'obiettivo di ridurre le emissioni di anidride carbonica. Nel 2008, abbiamo stabilito l'obiettivo di ridurre l'intensità di carbonio della nostra attività globale dell'80% dai livelli del 1997 entro il 2020. Questo obiettivo è in linea con le raccomandazioni dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change, Pannello Intergovernativo sui Cambiamenti Climatici) dell'ONU per le riduzioni dei paesi sviluppati. Abbiamo già ridotto l'intensità del carbonio del 59% dal 1997.

La nostra strategia per la riduzione dei consumi energetici e dell'impronta di carbonio
Priorità d'azione

La nostra prima priorità è quella di trovare modi economicamente convenienti per ridurre l'utilizzo di energia, raggiungendo i nostri obiettivi aziendali e ambientali. Siamo impegnati nella sostituzione degli apparati con versioni più efficienti dal punto di vista energetico, nella riduzione del numero di server nei nostri data centre e nell'introduzione di data centre virtuali, nell'installazione di contatori intelligenti per elettricità e gas e nella razionalizzazione dell'uso delle aree di lavoro.

Abbiamo risparmiato 6,2 milioni di sterline all'anno di energia grazie alle iniziative di controllo intelligente nel corso del 2011. La maggior parte del consumo di elettricità di BT viene ora monitorato mediante contatori intelligenti che ci forniscono in tempo reale dati sulla quantità di energia consumata consentendoci di individuare e rimediare a sprechi energetici.

Le misure che abbiamo implementato ci hanno consentito, quest'anno, di ridurre il consumo energetico globale del 2,5%, risparmiando oltre 18 milioni di sterline in costi energetici annui. Riteniamo che se non avessimo introdotto queste misure, l'utilizzo di energia sarebbe aumentato a causa della crescita del business. Migliorare l'efficienza energetica risulterà sempre più impegnativo con il passare del tempo, man mano che vinciamo le sfide più semplici e a causa del maggior consumo energetico delle nuove infrastrutture quali la banda larga super veloce.

Un futuro intelligente

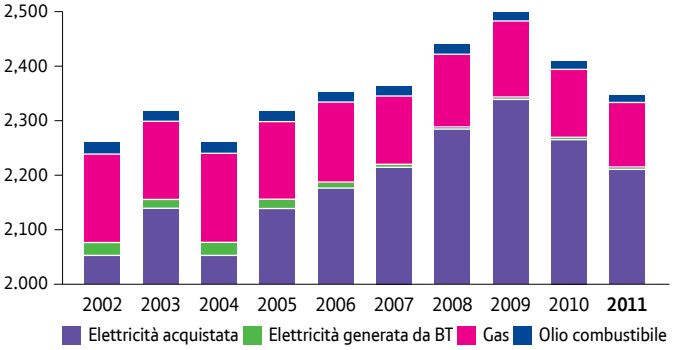
BT sta introducendo tecnologie intelligenti che possono aiutare le autorità governative, le aziende e i singoli individui a utilizzare l'energia in maniera più responsabile, risparmiando denaro e riducendo le emissioni di anidride carbonica.

Facciamo parte di SmartReach, un'associazione a cui aderiscono anche Arqiva e Detica, creata per supportare l'impegno del governo inglese di fornire contatori intelligenti a 28 milioni di case e piccole imprese in Gran Bretagna entro il 2020. Ciò consentirà ai clienti business e residenziali di monitorare e ridurre l'utilizzo di gas ed elettricità aiutando le aziende fornitrici di servizi a migliorare l'efficienza delle proprie reti.

SmartReach utilizza onde radio a lunga portata, in grado di fornire una copertura a livello nazionale e una ricezione più affidabile in interni.

I servizi di gestione dell'energia e gli edifici intelligenti collegano le utenze quali riscaldamento e illuminazione a una rete centrale, perciò è possibile effettuare controlli per ottenere prestazioni ottimali. Il nostro servizio Green Branch, sviluppato da BT Spain, consente ai clienti bancari di utilizzare la nostra rete IP per monitorare e ridurre i consumi energetici nelle proprie filiali fino a un 30%. Questo servizio è stato implementato in oltre mille filiali bancarie.

Consumo energetico di BT nel Regno Unito
TWh Pa



Il secondo obiettivo della nostra strategia è quello di soddisfare il 25% del nostro fabbisogno energetico nel Regno Unito da fonti rinnovabili entro il 2016. Abbiamo ottenuto permessi per realizzare il nostro primo parco eolico, **www.bt.com/windforchange,** da cui ci aspettiamo una produzione di energia superiore all'1% della domanda di elettricità di BT a partire dal 2012. Poiché l'avanzamento in altri siti proposti per i parchi eolici si è scontrato con cambiamenti delle leggi di pianificazione locali e degli obiettivi di energia rinnovabile delle autorità locali, stiamo valutando altre soluzioni tra cui le celle fotovoltaiche e la cogenerazione di calore ed energia.

Il terzo obiettivo della nostra strategia è quello di continuare ad acquistare energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Nel Regno Unito acquistiamo il 42% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili e abbiamo esteso questo contratto fino al 2014. Il 56% del nostro fabbisogno proviene dalla cogenerazione di calore ed energia e la parte restante da rete standard. Abbiamo inoltre contatti per l'energia verde nei Paesi Bassi, in Germania, in Italia, in Belgio e nel Lussemburgo.

Report sul carbonio

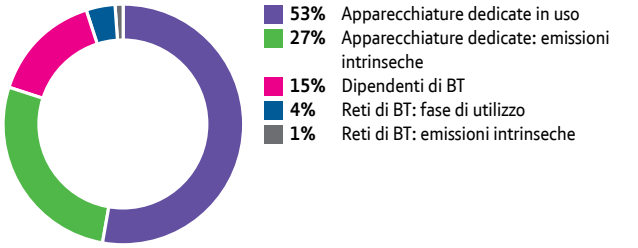
Per una trasparenza totale, il nostro report sul carbonio mostra gli acquisti medi sulla rete elettrica accanto al risparmio associato all'acquisto di elettricità a emissioni ridotte di anidride carbonica. Per un resoconto completo sul carbonio, visitare il sito **www.bt.com/sustainabilityreport**

La nostra metodologia relativa alle emissioni di anidride carbonica

Abbiamo fatto una stima delle emissioni di anidride carbonica dei servizi di comunicazione che offriremo alle Olimpiadi e Paralimpiadi di Londra 2012. Per completezza, nella nostra analisi abbiamo considerato l'impatto relativo sia della fase di utilizzo che delle emissioni intrinseche, ossia legate alla produzione. Abbiamo considerato le emissioni di anidride carbonica del ciclo di vita associate a tre componenti fondamentali:

- Attrezzatura impegnata per Londra 2012
- Personale BT impegnato nella progettazione, consegna e funzionamento del progetto Londra 2012
- Contributo dei servizi della rete condivisa esistente di BT che sopporterà il traffico per i Giochi.

scomposizione delle emissioni di Co2e (CO2 equivalente) associate ai servizi di comunicazione di BT per i Giochi Olimpici e Paralimpici di Londra 2012



Abbiamo condiviso ciò che abbiamo appreso con una nuova collaborazione tra il World Resources Institute (WRI), il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), la Global e-Sustainability Initiative (GeSI) e Carbon Trust. Ciò determinerà lo sviluppo di un nuovo standard per la contabilità e la rendicontazione delle emissioni di gas serra del ciclo di vita dei prodotti, che consentirà un confronto tra aziende, settori e paesi.

Pensare e agire in maniera sostenibile

Il nostro obiettivo di creare una BT sostenibile e a basse emissioni di anidride carbonica sarà più facilmente raggiungibile se ad esso corrisponderà il supporto e lo sforzo dei dipendenti di tutta l'azienda.

"Sustainability Matters" (la Sostenibilità è importante) è il nostro training online che aiuta il personale BT a comprendere come ci si possa impegnare verso la sostenibilità nel proprio lavoro quotidiano. Moduli specifici aiutano i product manager e gli sviluppatori a includere la sostenibilità nei nostri prodotti e affrontano argomenti quali l'efficienza energetica, gli sprechi e il riutilizzo energetico. Esiste un modulo per i sales team e il marketing che li mette nelle condizioni di comunicare ai clienti le credenziali ambientali e sociali dei nostri prodotti e servizi. Oltre 1.000 dipendenti hanno completato uno o più corsi nei primi sei mesi.

Desideriamo coinvolgere il 20% dei dipendenti in attività legate ai cambiamenti climatici entro il 2012 e oltre 15.000 di loro (il 16%) si sono iscritti ad almeno una delle nostre attività. Abbiamo 137 carbon club nel mondo che consentono ai dipendenti di riunirsi e agire per ridurre l'impatto ambientale. Organizziamo campagne aziendali sul risparmio energetico e abbiamo 92 champions dell'energia, i quali promuovono a titolo di volontariato il risparmio energetico e controllano l'utilizzo di energia negli edifici assegnati.

Energia rinnovabile

Il nostro obiettivo è produrre il 25% del nostro fabbisogno energetico nel Regno Unito da fonti rinnovabili entro il 2016.

Banda larga intelligente

Il team Innovate & Design di BT sta sperimentando un nuovo approccio alla gestione dell'energia che potrebbe ridurre notevolmente il consumo energetico delle linee a banda larga.

Per banda larga intelligente si intende la configurazione delle nostre linee ADSL2+ nell'ambito del progetto 21CN (21st Century Network) di upgrade della rete in modo che siano "sempre disponibili" anziché "sempre attive". Le linee passano automaticamente a una modalità a basso consumo quando la richiesta dell'utenza o del traffico di rete è bassa e ritornano alla massima velocità quando i livelli di traffico aumentano. I test della nuova tecnologia presso il centro di ricerca e sviluppo BT a Martlesham nel Suffolk mostrano che la riduzione del consumo energetico è di circa il 30% per linea, senza influire sul servizio erogato ai clienti.

Esistono ancora diversi problemi tecnici da risolvere, ma questa tecnica può svolgere un ruolo fondamentale nell'aiutarci a ridurre ulteriormente l'energia necessaria per i servizi a banda larga. Per maggiori informazioni, visitare il nostro sito Web sull'innovazione **www.btplc.com/innovation**

Riduzione dell'uso dell'energia nei Paesi Bassi

BT Netherlands si pone l'obiettivo di aumentare l'efficienza energetica del 30% in un lasso di tempo che va dal 2005 al 2020 e già oggi è riuscita a:

- Risparmiare 140 kWh all'anno di energia utilizzata per raffreddare i propri data centre aumentando la temperatura da 21 °C a 25 °C.
- Migliorare il flusso d'aria riposizionando gli sfiatatoi, favorendo un maggiore utilizzo del raffreddamento naturale e aggiungendo partizioni, in modo tale che l'aria fresca sia indirizzabile dove è più necessaria.
- Installare attrezzatura più efficiente dal punto di vista energetico e razionalizzare i server nei siti dei nodi di rete.

Per il case study completo, visitare il sito **www.bt.com/sustainabilityreport**

Una prospettiva esterna

Hugh Jones
Amministratore delegato servizi consulenza Carbon Trust

Affrontare i cambiamenti climatici richiede una propensione al cambiamento da parte di tutti noi. Da parte sua, BT deve ridurre ulteriormente le proprie emissioni e continuare a collaborare con il governo, i fornitori e i clienti per generare un cambiamento in tutto il settore ICT e in tutto il mondo.

BT ha un'importante storia da raccontare sull'efficienza energetica operativa, e l'assunzione di una posizione di leadership nel nelle emissioni sta aprendo nuove opportunità per ridurre il consumo energetico nei propri data centre e nella propria infrastruttura di telecomunicazioni nonché per impiegare fonti di energia rinnovabile.

La collaborazione pone diverse sfide poiché implica lavorare a stretto contatto con la concorrenza. BT possiede una comprovata esperienza in questo settore e recentemente ha svolto un ruolo fondamentale nell'organizzazione di un'iniziativa, accanto a WRI, GeSI, WBCSD e Carbon Trust, per sviluppare un nuovo approccio comune per calcolare le emissioni di anidride carbonica dei prodotti e dei servizi ICT.

Inoltre, l'anno scorso BT ha collaborato con Carbon Trust per introdurre un nuovo standard di approvvigionamento in relazione ai cambiamenti climatici, per incoraggiare i fornitori a utilizzare l'energia in maniera efficiente e a ridurre l'anidride carbonica durante la produzione, la consegna, l'impiego e lo smaltimento dei prodotti e dei servizi forniti a BT. Sfruttare il potenziale dell'ICT per ridurre le emissioni in altri settori diventerà sempre più importante. Da parte nostra forniremo a BT un supporto continuo per aiutare i suoi clienti a comprendere questi vantaggi.
www.carbontrust.co.uk

3/

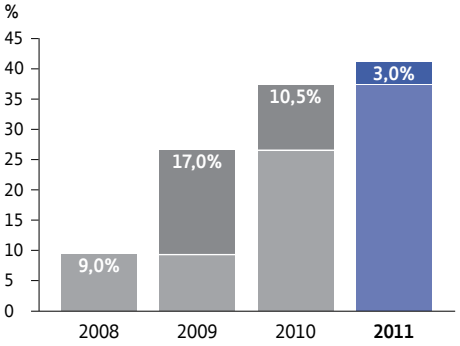
Comportamento responsabile

Cosa abbiamo fatto

- Abbiamo introdotto un nuovo sistema per agevolare i clienti consumer inglesi con esigenze di accessibilità a ricevere il giusto aiuto da BT.
- Abbiamo contribuito a dibattiti sulle policy per le violazioni del copyright online e la gestione del traffico su Internet.
- Abbiamo sperimentato nuovi moduli di formazione sulla sostenibilità per aiutare i dipendenti BT a integrare la sostenibilità nel proprio lavoro.
- Abbiamo assunto 800 tirocinanti e offerto ai giovani in BT oltre 3,500 posizioni per fare un'esperienza lavorativa stimolante.
- Abbiamo rivisto e rafforzato le nostre politiche e i nostri processi chiave in termini di etica. Ad oggi, sono stati formati oltre 10.000 dipendenti.
- Abbiamo vinto il CSR Award ai Procurement Leaders Awards nel maggio 2010.

Indicatori chiave

Miglioramento del servizio ai clienti - miglioramento cumulativo dal 1 aprile 2007



Misura del livello di miglioramento della qualità del servizio fin dall'inizio (Right First Time).

Relazioni con i fornitori

Misurazione del successo generale delle relazioni di BT con i fornitori, basata sull'indagine annuale

Obiettivo 2010 Ottenere una valutazione dell'80% o superiore, in base alla domanda: "Come descriverebbe la qualità del rapporto esistente tra la sua società e BT"?

2011	2010	2009
86%	86%	85%

Indice di coinvolgimento dei dipendenti

Misurazione del successo del rapporto di BT con i suoi dipendenti, basato sull'indagine annuale tra il personale. Punteggio su 5

Obiettivo 2010 Mantenere o migliorare il livello 2010 di coinvolgimento dei dipendenti

2011	2010	2009
3,61	3,58	3,61

Misurazione delle prestazioni etiche

Indice (su un massimo di 5) del successo della formazione e della consapevolezza dei dipendenti BT

Obiettivo 2010 Mantenere o migliorare il nostro punteggio indice 2010. Nuova misurazione nel 2010

2011	2010
4,16	4,10

Il settore in cui operiamo è decisamente concorrenziale. Per costruire relazioni di lunga durata con i nostri clienti e partner, dobbiamo impegnarci seriamente per conquistare e mantenere la loro fiducia.

Il nostro impegno per un'attività responsabile implica la disponibilità a comprendere i punti di vista dei nostri stakeholder e a rispondere alle loro mutevoli aspettative; inoltre, identifichiamo e ci impegniamo a porre rimedio agli impatti negativi associati alla nostra attività e ai cambiamenti tecnologici. Infine, investiamo le risorse necessarie per soddisfare i più elevati standard etici nel nostro lavoro. Contribuiamo al dibattito sulla regolamentazione di Internet e lavoriamo con i decisori per affrontare nuove sfide quali la pirateria.

Con una condotta responsabile e facendo il meglio per i nostri clienti, dipendenti e fornitori, creeremo le condizioni necessarie per raggiungere i nostri obiettivi strategici e trasformare BT in un'azienda migliore.

Lo crescita dei nostri dipendenti

Stiamo investendo nelle competenze e nello sviluppo del nostro personale attraverso la formazione, la riqualificazione e l'addestramento. Ciò contribuisce al loro sviluppo personale e alla loro soddisfazione professionale, così da adeguarci ai cambiamenti tecnologici e aumentare la soddisfazione dei clienti.

Stiamo lanciando programmi pilota di formazione per aiutare i dipendenti a comprendere al meglio il nostro commitment per un'attività sostenibile e responsabile, adottando il corretto comportamento. Nel 2010, ad esempio è stato realizzato un progetto pilota per senior manager con la Henley Business School. Il feedback dei partecipanti ci servirà per migliorare le prossime edizioni. È stata inoltre lanciata una nuova suite online di formazione sulla sostenibilità, comprendente un corso generale per tutti i dipendenti e moduli su misura per product e sales team (vedere pagina 11).

Competenze e sviluppo della nostra forza lavoro

250

nuovi tirocinanti assunti nel 2011. Al momento sono oltre 800 i tirocinanti che lavorano in BT.

Effettuiamo previsioni sulle capacità di cui avrà bisogno la nostra azienda in futuro. Nel momento in cui si evidenzia l'esigenza per alcuni dipendenti di acquisire nuove competenze per ricoprire nuovi incarichi, i nostri transition manager li supportano con attività di formazione e sviluppo, garantendo loro di ricevere la migliore preparazione per avere successo nelle loro nuove posizioni. BT collabora a stretto contatto con associazioni di categoria quali la CBI e la UK Commission for Employment and Skills per assicurare che gli investimenti pubblici e privati per sviluppare le competenze riflettano le esigenze del mercato del lavoro nel Regno Unito. BT è una fra le principali organizzazioni che sponsorizzano la Employee Engagement Task Force del governo del Regno Unito.

Siamo focalizzati sull'apprendimento e sullo sviluppo delle competenze a tutti i livelli aziendali. Quest'anno, oltre 3.000 dipendenti hanno conseguito certificati di apprendistato o di formazione accreditati. Il nostro programma di apprendistato, che, quest'anno, ha celebrato il proprio cinquantesimo anniversario, aiuta i giovani ad acquisire le competenze necessarie per essere competitivi nel nostro settore. A seguito di una richiesta senza precedenti, quest'anno abbiamo raddoppiato il numero di posti disponibili. Più di 20.000 persone hanno manifestato il proprio interesse per le 221 posizioni iniziali rispetto alle 9.000 domande dell'anno scorso.

Stiamo inoltre investendo nei giovani in quanto parte del nostro contributo allo sviluppo socio-economico del Regno Unito e in quanto vogliamo identificare e sviluppare la nuova generazione di dipendenti BT. In questo contesto si inserisce la partecipazione alla campagna "Work Inspiration" del Regno Unito, condotta da Business in the Community, per aiutare ad avvicinare il mondo della scuola e quello del lavoro. Abbiamo offerto l'opportunità a oltre 3.500 giovani di fare un'esperienza "Work Inspiration" con noi e puntiamo a offrire 4.000 posti nel 2012.

La nostra strategia CR in azione presso Openreach

Openreach, l'azienda di BT Group che si occupa della rete di comunicazioni nel Regno Unito, dimostra che essere un'azienda responsabile e sostenibile crea vantaggi per BT, i nostri dipendenti, i clienti, le comunità e l'ambiente.

Molti dei vantaggi sono il risultato dei nostri sforzi per offrire livelli di qualità del servizio elevati fin dall'inizio (Right First Time) ai nostri clienti, per esempio aggiornando la rete per ridurre i guasti. Ciò non è solo legato a un miglioramento dei livelli di soddisfazione, ma anche a una riduzione del numero di viaggi che devono fare i nostri tecnici per risolvere un problema con conseguente impatto sull'ambiente dovuto a un minor impiego di carburante.

Si tratta di un fattore non trascurabile, dal momento che i veicoli dei tecnici Openreach sono responsabili dell'11% del carbon footprint del gruppo. Oltre a ridurre i viaggi, stiamo anche riducendo le emissioni di biossido di carbonio (CO_2) della flotta educando i dipendenti a una guida a basso consumo di carburante e apportando miglioramenti ai veicoli, come ad esempio installando limitatori di velocità e scaffalature più leggere per il peso. La combinazione di queste misure, unita ai miglioramenti dell'indicatore della qualità del servizio (Right First Time) e del buono stato della rete, ha portato a una riduzione del 15% delle emissioni di carburante della flotta Openreach negli ultimi quattro anni. Inoltre, le emissioni di CO_2 dovute agli interventi tecnici di riparazione della rete sono state ridotte, secondo le stime, di un terzo dal 2006, anno di costituzione di Openreach.

In questo modo diamo l'opportunità a tutti i dipendenti Openreach, non solo agli autisti, di partecipare attivamente alla realizzazione di un'azienda sostenibile. Ad esempio, presentiamo campagne e concorsi relativi alla sostenibilità in "The Loop", la newsletter settimanale di Openreach. A partire dal terzo trimestre del 2011 abbiamo iniziato a verificare attraverso questionari o semplici domande al personale se a loro dire siano state adottate misure necessarie a ridurre l'utilizzo di energia presso BT.

Il piano di ammodernamento della nostra rete oltre ad introdurre la banda larga superveloce, consente una significativa riduzione dei guasti. La maggiore velocità di Internet darà ai nostri clienti la possibilità di fornire prodotti e servizi più efficienti. Ciò consentirà a loro e ai loro clienti di ridurre le proprie emissioni di anidride carbonica.

L'implementazione della fibra richiede competenze diverse da quelle di cui le nostre aziende hanno avuto bisogno in passato. Stiamo formando molti dei nostri tecnici per dotarli di queste competenze, con vantaggi sia per BT che per il personale coinvolto. Openreach offre inoltre opportunità di carriera e formazione per i giovani, reclutando la maggior parte dei tirocinanti nell'ambito del pluripremiato programma di apprendistato di BT.

Openreach, così come tutta BT, incoraggia i dipendenti ad impegnarsi a far crescere comunità sempre più forti. Le nostre persone lavorano con associazioni di volontariato come ICAN, per aiutare i bambini in età pre-scolare a iniziare a sviluppare le abilità comunicative necessarie nel corso della vita. Openreach fornisce un pacchetto di attività di comunicazione per bambini e DVD per aiutare i genitori a capire l'importanza della comunicazione nei primi anni di vita. Organizziamo inoltre eventi per promuovere le abilità comunicative nelle scuole materne locali.

Collaboriamo con altre realtà BT per incoraggiare i nostri dipendenti a effettuare il riciclaggio e a ridurre il consumo di energia quando possibile. Grazie al programma di recupero del rame, abbiamo recuperato dalla nostra 55.823 tonnellate eccedenti di cavi di rame.

Per maggiori informazioni sulle attività aziendali sostenibili e responsabili di Openreach, visitare il sito Web **www.openreach.com/orpg/home/aboutus/environmentandsociety/csr.do**

Trattare correttamente i nostri clienti

Il nostro commitment verso il servizio clienti equivale a mantenere le promesse, essere facilmente contattabili e disponibili, tenere informati i clienti e prendere provvedimenti tempestivi per rimediare a ciò che possa aver causato lamentele, ma soprattutto vuole offrire un elevato livello della qualità del servizio fin dal primo intervento (Right First Time). Nel corso di quest'anno abbiamo investito anche sui social media per poter rispondere più rapidamente alle esigenze e ai problemi dei clienti, così da consentire loro di fornire un feedback tramite i canali più diffusi.

Sappiamo che il prezzo dei servizi possa essere uno dei fattori che impedisca l'accesso ai vantaggi dell'ICT e quindi abbiamo studiato anche soluzioni di voce e internet a costi veramente contenuti. A esempio, Plusnet, un'azienda BT, fornisce un servizio a banda larga per i clienti sensibili al prezzo nel Regno Unito. Il nostro servizio BT Basic è un pacchetto telefonico a basso costo ideato per aiutare le persone nel Regno Unito che usufruiscono di agevolazioni.

Migliore accessibilità per i nostri clienti

Riteniamo che tutti possano trarre vantaggio dalle più recenti tecnologie. Abbiamo raggruppato i prodotti e i servizi più utili sul nostro sito Web Including You **www.bt.com/includingyou** insieme alle ultime novità, consigli e informazioni per fare in modo che i nostri clienti della terza età o diversamente abili possano ottenere di più dal proprio telefono di casa o inizino a utilizzare Internet. Il sito comprende informazioni nel linguaggio dei segni ed è il primo sito a ricevere un riconoscimento da AbilityNet, un'associazione di volontariato che consente a persone con disabilità di accedere alla tecnologia e a Internet.

Per realizzare la nostra gamma di prodotti puntiamo su una progettazione che integri fin dall'inizio le caratteristiche di accessibilità. Un esempio è rappresentato dal telefono cordless Freestyle 710, che dispone di un'impugnatura di facile presa, tasti di grandi dimensioni e sufficientemente distanziati gli uni dagli altri, una funzione che riduce il rumore di fondo per gli utenti dotati di dispositivi di ausilio acustico, un sistema facile per la composizione veloce dei numeri e uno schermo retroilluminato con caratteri ben visibili. Queste soluzioni migliorano l'accessibilità per persone con limitazioni visive, uditive e di manualità.

Nel 2011, abbiamo introdotto alcuni cambiamenti per essere sicuri che i nostri operatori del contact center siano in grado di fornire il supporto e la consulenza adeguata ai clienti con disabilità.

Including you

Aiutare e consigliare i clienti anziani e diversamente abili nello sfruttare al massimo la tecnologia
www.bt.com/including you

Agire con integrità

Ci aspettiamo che tutto il personale BT in qualsiasi parte del mondo rispetti elevati standard etici e desideriamo svolgere la nostra attività con fornitori e clienti affidabili che condividano i nostri valori. Quest'anno abbiamo rivisto e aggiornato i processi chiave relativi all'etica, rafforzando le principali policy inerenti la regalistica e le hospitality, aggiungendo clausole anticorruzione ai contratti con i nostri fornitori.

Il comitato sull'etica è incaricato di supervisionare il nostro approccio. A tutto il personale, inclusi i membri del Consiglio di Amministrazione, viene sottoposto un piano di formazione sulle nostre policy e sul nostro approccio da tolleranza zero per i comportamenti contrari all'etica. Sono già stati formati oltre 10.000 dipendenti, individuati tra coloro maggiormente a rischio di incorrere in comportamenti contrari all'etica. Stiamo inoltre rivalutando il modo in cui incentiviamo i nostri team di vendita per assicurarci che le nostre politiche vengano rispettate.

Nel corso dell'anno abbiamo informato tutti i dipendenti dell'esistenza di una linea telefonica dedicata alla tematiche dell'etica, invitandoli ad utilizzarla.

Per ulteriori informazioni sulle nostre politiche relative all'etica, consultare la sezione Corporate Info del nostro sito Web **www.btplc.com.**

Un approccio completo per la riservatezza e la sicurezza

La riservatezza dei dati è una priorità per BT in quanto deteniamo ed elaboriamo informazioni personali sui nostri clienti e dipendenti e offriamo servizi di data management ad aziende e organizzazioni del settore pubblico.

Il nostro approccio nei confronti della riservatezza comprende sia soluzioni tecnologiche sia una grande attenzione verso la consapevolezza e la condotta dei dipendenti. In quanto azienda multinazionale, siamo soggetti a numerose leggi e regolamentazioni riguardanti la protezione dei dati. L'informatica evolve così rapidamente che le procedure legali spesso faticano a tenerne il passo. Le nostre realtà locali garantiscono che le nostre attività rispettino i requisiti di legge vigenti e proteggano dai rischi emergenti. BT ha adottato un nuovo sistema basato sulle Binding Corporate Rules, che consente alle aziende di trasferire in sicurezza dati personali a filiali che si trovano fuori dallo spazio economico europeo in conformità con le regolamentazioni europee sulla protezione dei dati. Attualmente stiamo applicando queste regole ai dati dei dipendenti e speriamo di applicarle più ampiamente in futuro. Oltre 30 siti BT posseggono la certificazione ISO 27001 relativa ai sistemi di sicurezza dei dati. Il nostro sistema di elaborazione dei pagamenti mediante carta di credito è conforme allo standard PCI e viene testato trimestralmente contro le vulnerabilità.

La collaborazione con i fornitori

BT acquista prodotti e servizi che vanno dagli apparati di rete all'abbigliamento aziendale da oltre 16.000 fornitori in tutto il mondo. Il nostro team di Corporate Responsability per gli approvvigionamenti collabora con i nostri addetti degli acquisti, oltre che con gli esperti nei paesi da cui approvvigioniamo, per migliorare gli standard del lavoro della supply chain, ambientali e quelli relativi ai cambiamenti climatici.

Dal 2001, il nostro standard Sourcing with Human Dignity descrive i requisiti che chiediamo ai fornitori riguardo alle questioni sociali. Dal 2009, abbiamo introdotto una tecnica di valutazione più collaborativa per verificare la corretta applicazione dei nostri standard. Offriamo ai nostri fornitori feedback e coaching, collaboriamo con loro per correggere i problemi e implementare piani di sviluppo e monitoriamo i loro progressi utilizzando schede di valutazione delle prestazioni.

Il nostro approccio è stato riconosciuto in occasione di due cerimonie di premiazione. A maggio, abbiamo vinto il CSR Award il Procurement Leaders Awards 2010, un riconoscimento a livello mondiale per quanto riguarda le best practice negli acquisti, e a novembre abbiamo vinto il ProcureCon Sustainability and Green Sourcing Award.

I contributi alla politica Internet

Le politiche del governo possono influenzare la nostra attività e il modo in cui i consumatori fruiscono di Internet. Noi interagiamo con gli enti regolatori e i decision maker in merito alla politica di diffusione di Internet e supportiamo le misure che contribuiscono allo sviluppo di un ambiente digitale prospero, aiutando a massimizzare i vantaggi sociali, ambientali ed economici che questo comporta. Desideriamo essere trasparenti riguardo al nostro approccio alla politica pubblica ed essere sicuri che le posizioni che assumiamo supportino gli interessi dei nostri clienti.

Protezione delle famiglie

Il servizio Protezione Famiglia di BT offre un pacchetto completo di soluzioni per aiutare i genitori a proteggere i loro figli.

Nel corso dell'anno abbiamo partecipato al dibattito pubblico su come ridurre la violazione del copyright online in maniera giusta ed equa. Le nostre attività hanno compreso la richiesta, portata avanti insieme a un altro ISP nel Regno Unito, di una judicial review delle nuove misure del Digital Economy Act del Regno Unito in questo settore e la proposta di un nuovo approccio ai cosiddetti Norwich Pharmacal order secondo cui i proprietari di copyright possono ottenere l'identità degli abbonati Internet che ritengono stiano violando il proprio copyright tramite un ordine del giudice. Si tratta di un settore molto delicato del diritto e della politica pubblica in cui BT cerca costantemente di garantire il rispetto dei diritti e delle responsabilità di tutte le parti: utenti e abbonati internet, ISP e proprietari di copyright.

Abbiamo inoltre partecipato al dibattito sulla neutralità della rete nell'Unione Europea, nel Regno Unito e negli Stati Uniti discutendo se e come viene gestito il traffico su Internet. BT sostiene l'inutilità del termine "neutralità della rete" dal momento che il suo significato è diventato poco chiaro con il passare del tempo. Ci siamo pubblicamente impegnati nel supporto di un Internet aperto in cui i clienti possono accedere ai servizi e alle applicazioni di loro scelta. BT non farà pagare ai fornitori di servizi e applicazioni il livello Internet di base. Riteniamo che in mercati competitivi come quello del Regno Unito, i fornitori di servizi dovrebbero essere liberi di gestire il traffico sulle proprie reti negli interessi dei clienti, anche attraverso accordi commerciali per livelli di servizio differenti se lo desiderano.

Content Connect è un modo per offrire contenuto video o di altro genere con una qualità superiore garantita ai clienti business. Dove è presente una sana competizione tra ISP e un elevato livello di trasparenza, i clienti possono scegliere di cambiare ISP. A sostegno di questa posizione, BT è stata fra i firmatari del codice di trasparenza della gestione del traffico nel Regno Unito realizzato sotto gli auspici del Broadband Stakeholders Group a marzo 2011.

Per maggiori informazioni sui nostri principi relativi alla neutralità della rete, visitare il nostro sito Web **www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Companyprofile/TheBTstory**

Il punto di vista di BT

Simon Milner
Direttore, Group Industry Policy

La politica di Internet dovrebbe essere basata su dati scientifici, creata in base a una chiara comprensione delle esigenze dei consumatori e incentrata sull'aiuto ai consumatori nell'effettuare scelte consapevoli.

Non spetta ai provider di servizi Internet decidere cosa è legale e cosa non lo è o a quale tipo di contenuto i clienti possono o meno accedere. Queste sono decisioni che spettano ai singoli utenti, con l'unica eccezione delle immagini pedopornografiche, per le quali ci affidiamo alla valutazione indipendente della Internet Watch Foundation per impedire che gli utenti accedano inavvertitamente a tale materiale.

Forniamo ai nostri clienti gli strumenti necessari per controllare l'accesso a Internet dai PC domestici, se lo desiderano. Il servizio gratuito di controllo parentale di BT offre un pacchetto completo per consentire ai genitori di proteggere i propri figli.

Esercitiamo una gestione limitata del traffico per garantire la miglior user experience possibile di Internet nelle ore di punta e ci impegniamo a rispettare il nuovo codice di prassi del settore relativo alla trasparenza nella gestione del traffico.

Una prospettiva esterna

Mike O'Connor CBE
Amministratore delegato
Consumer Focus

Col passare degli anni l'accesso a Internet si è trasformato sempre più da servizio utile a servizio fondamentale. Per molti consumatori rappresenta la struttura portante della nostra economia e consente loro di accedere a servizi pubblici e privati di grande importanza. È un periodo critico per gli ISP in qualità di semplici fornitori del servizio e per i consumatori, i cui diritti alla privacy e alla libertà di espressione, ovvero il diritto a ricevere e fornire informazioni, viene definito nel mondo online. BT ha affrontato tali problematiche direttamente tramite la judicial review del Digital Economy Act e ricerca la certezza del diritto per sé e per i propri clienti.

Internet sta cambiando e non necessariamente in meglio. È di fondamentale importanza che gli ISP supportino i principi della rete Internet aperta e bilancino i propri interessi commerciali con i diritti dei consumatori. Essi dovrebbero fornire ai propri clienti il diritto a una connessione a Internet con la velocità e l'affidabilità pubblicizzate e la capacità di inviare e ricevere il contenuto e di utilizzare servizi da loro scelti.

Giudichiamo positivamente il coinvolgimento di BT nel Broadband Stakeholder Group e i suoi sforzi per aumentare la trasparenza e la coerenza delle informazioni disponibili ai consumatori. Invitiamo BT a spingersi oltre per garantire che le prassi di gestione del traffico vengano applicate solo per motivi legittimi. Non devono infatti essere una cortina fumogena o uno strumento di controllo discriminatorio del traffico che limita la scelta dei consumatori e l'accesso a Internet. Per aumentare la fiducia dei consumatori, gli ISP devono anche autodisciplinarsi maggiormente per assicurarsi che vengano applicati principi equi alla gestione del traffico e per risolvere i problemi relativi al passaggio ad altri operatori.
www.consumerfocus.org.uk

SCHEDA SINTETICA DI UN'AZIENDA RESPONSABILE

Di seguito viene fornito un riepilogo dell'approccio BT alle numerose problematiche sociali, etiche ed ambientali collegate al business. Vengono indicati i problemi trattati da uno dei nostri indicatori chiave di prestazione KPI (vedere le pagine 20-21). Ulteriori informazioni sono disponibili nel nostro rapporto online completo all'indirizzo **www.bt.com/sustainabilityreport.**

Trasferte lavorative

Lo scorso anno abbiamo evitato di percorrere 11 milioni di chilometri e di emettere 2,800 tonnellate di CO_2 per trasferte in automobile, treno e aereo, grazie all'utilizzo di soluzioni di conferencing e di metodi di lavoro flessibili. Nel 2011, il nostro uso di audio e videoconferenza è aumentato del 27% consentendoci di ridurre i costi e di evitare le emissioni di anidride carbonica dovute alle trasferte lavorative.

Emissioni di anidride carbonica (KPI)

Abbiamo ridotto l'intensità di emissione di andiride carbonica a livello globale, grazie all'acquisto di elettricità a zero o basse emissioni, del 59% rispetto al 1997. Nel Regno Unito abbiamo fatto notevoli progressi per raggiungere l'obiettivo di diminuire le emissioni totali dell'80% entro il 2016, ottenendo una riduzione del 4% nell'ultimo anno e del 60% dal 1997.

Emissioni di anidride carbonica nel Regno Unito

Obiettivo di ridurre le emissioni di CO_2 nel Regno Unito dell'80% entro il 2016 (rispetto ai dati del 1997)

2011	2010	2009	1997
628 mila tonnellate	652 mila tonnellate	699 mila tonnellate	1,585 mila tonnellate

Supporto delle organizzazioni benefiche

Nel 2011, la tecnologia e il personale di BT hanno aiutato le organizzazioni benefiche a raccogliere 34 milioni di sterline. Questa cifra include anche il supporto offerto ai telethon Children in Need e Comic Relief e al Pakistan Floods Appeal (raccolta a favore delle vittime dell'alluvione in Pakistan) del DEC (Disasters Emergency Committee – Comitato per l'Emergenza dei Disastri). Quest'anno i dipendenti di BT hanno scelto l'associazione benefica Cancer Research UK e quella NSPCC/ChildLine come partner di beneficienza di BT. Nel Regno Unito, il programma unificato di beneficenza ha contribuito per un totale di 3,5 milioni di sterline grazie alla raccolta fondi di BT e dei suoi dipendenti.

Resilienza civile

In qualità di principale controllore della Critical National Infrastructure per le telecomunicazioni del Regno Unito, BT è responsabile del mantenimento delle comunicazioni per i propri clienti, che comprendono altri fornitori di servizi di comunicazione, nonché enti nazionali, regionali e locali, servizi di emergenza ed enti pubblici. Operiamo in tutte le comunità per garantire che, anche in circostanze estreme, gli utenti finali possano essere sicuri che faremo il possibile per mantenere i servizi di comunicazione forniti da BT.

Servizio ai clienti (KPI)

L'indicatore Right First Time è la nostra misurazione chiave per il servizio ai clienti. Viene misurata la capacità di risolvere i problemi dei clienti al primo intervento. Questo fattore è importante, poiché gli errori aumentano i costi. Nel 2011, abbiamo ottenuto un miglioramento del 3% in questa misurazione, che si confronta con un miglioramento del 10,5% nel 2010. Ciò dimostra che quest'anno abbiamo fatto ulteriori progressi, ma la crescita è stata inferiore rispetto agli anni precedenti a causa di vari fattori, in particolare un aumento elevato dei volumi delle forniture che richiedono l'intervento di personale tecnico. Nell'anno l'aumento è stato pari al 25%. Inoltre il clima molto rigido dell'inverno ha contribuito sia ad aumentare la domanda di riparazioni che a diminuire la capacità di gestire efficacemente il personale tecnico. Per affrontare queste sfide, abbiamo assunto altri tecnici.

Assistenza alle popolazioni colpite da calamità

BT collabora con la Croce Rossa Britannica dal 2007 fornendo consulenze e finanziamenti per consentire di intervenire con maggiore efficacia nei casi di disastri naturali in tutto il mondo. L'attrezzatura finanziata da BT continua a ricoprire un ruolo fondamentale nelle operazioni di recupero e assistenza per il terremoto di Haiti.

Diversità (KPI)

Nel 2011 abbiamo assunto 3.000 nuovi dipendenti, di cui il 30% sono donne e il 15% appartengono ai gruppi di minoranze etniche. Le donne rappresentano il 36% delle assunzioni di personale neolaureato. BT si è classificata prima a pari merito nell'ultimo benchmark sugli standard per la disabilità e ha raggiunto l'obiettivo di posizionarsi tra i primi 10 posti in 4 dei 5 benchmark sulla diversità.

Diversità

Misurazione dell'eterogeneità della forza lavoro BT

Obiettivo 2010 BT resterà nelle prime 10 posizioni in 4 dei 5 principali benchmark sulla diversità.

Risultato BT è tra le prime 10 posizioni nei 5 principali benchmark sulla diversità.

Utilizzo di energia

Nel 2011, abbiamo ridotto l'utilizzo globale di energia del 2,5% grazie alla sostituzione degli apparati con altre versioni più efficienti dal punto di vista energetico, alla riduzione del numero di server nei nostri data centre e all'introduzione di data centre virtuali, all'installazione di contatori intelligenti per elettricità e gas e all'uso più efficiente delle aree di lavoro. Nel 2011, il 15% del nostro utilizzo di energia è stato registrato al di fuori del Regno Unito e prevediamo che questa percentuale aumenti di pari passo con l'espansione della nostra attività a livello mondiale.

Gestione dell'ambiente

Il nostro sistema di gestione ambientale ha ottenuto la certificazione ISO 14001 in Belgio, Irlanda, Germania, Paesi Bassi, Italia, Spagna e Regno Unito. Controlliamo annualmente i risultati ottenuti in campo ambientale per tutte le nostre operazioni.

Team di risposta alle emergenze

La nostra unità speciale composta da personale multispecializzato offre assistenza ai Paesi colpiti da disastri naturali ed emergenze. Queste persone sono addestrate per operare in ambienti pericolosi e ad alto rischio. A seguito di una richiesta delle autorità pachistane nell'autunno del 2010, il team ha definito una soluzione e ha fornito ai tecnici delle telecomunicazioni la formazione adeguata per l'installazione e la manutenzione dell'attrezzatura per le comunicazioni satellitari necessaria nei campi per le vittime dell'alluvione.

Lavoro flessibile

Il lavoro flessibile consente ai dipendenti di raggiungere un buon equilibrio tra vita professionale e vita privata e riduce allo stesso tempo le emissioni di CO_2 dovute alle trasferte lavorative e all'utilizzo delle aree di lavoro. Può inoltre contribuire a una maggiore eterogeneità del posto di lavoro facilitando le persone con disabilità e/o responsabilità assistenziali di lavorare per BT. Nel 2011 abbiamo assunto 4,300 dipendenti part-time, 230 dipendenti con contratto di lavoro ripartito e oltre 9,500 persone che lavorano regolarmente da casa nel Regno Unito. Forniamo inoltre soluzioni di comunicazione per consentire a molti dei nostri clienti di introdurre il lavoro flessibile nelle proprie organizzazioni.

Salute e sicurezza (KPI)

Per ogni milione di ore lavorate, si sono registrati 2,25 incidenti con perdita di ore lavorative rispetto al 2,09 del 2010 e all''obiettivo dell'1,80. Tale aumento è attribuibile principalmente alle scivolate e alle cadute associate al lungo periodo invernale caratterizzato da ghiaccio e neve nel Regno Unito e in parte alla maggiore necessità di lavoro straordinario da parte del personale tecnico. La percentuale di giorni di calendario persi per assenze per malattia è stata del 2,41% rispetto al 2,46% del 2010 e a un obiettivo del 2,21%.

Patrimonio culturale

Il sito Web di Connected Earth **www.connected-earth.com** e i musei partner nel Regno Unito preservano le immagini, i documenti, i film e i manufatti storici delle telecomunicazioni di importanza nazionale. Nel 2011 sono stati effettuati oltre 20.000 download delle risorse di insegnamento del Curriculum Nazionale.

Servizi per contrastare l'esclusione

BT fornisce assistenza e servizi dedicati per clienti anziani e disabili dal 1984. Le informazioni vengono fornite a caratteri grandi, in braille, tramite audio o utilizzando il linguaggio dei segni e le funzioni di accessibilità sono integrate nella nostra gamma di prodotti.
www.bt.com/including you

Investimento nel sociale (KPI)

Nel 2011, BT ha investito 27,6 milioni di sterline in progetti a sfondo sociale. L'investimento in termini di denaro, tempo e supporto in natura è stato superiore all'obiettivo prefissato di investire almeno l'1% degli utili sottostanti al lordo delle imposte.

Dal 2011 la base di calcolo del contributo percentuale per il sociale saranno gli utili al lordo delle imposte dell'anno precedente. In questo modo, ci sarà un rapporto più stretto con le prestazioni correnti rispetto alla base utilizzata in precedenza, gli utili al lordo delle imposte relativi ai due anni precedenti. Il consiglio di amministrazione del gruppo ha concordato di aumentare l'investimento da minimo l'1% dei profitti al lordo delle imposte ad almeno 25 milioni di sterline nel 2011 per mettere in evidenza l'importanza di queste attività.

Investimento nella società

L'investimento totale di BT in denaro, natura e tempo nei programmi a sostegno della comunità

2011	2010	2009
27,6 milioni GBP	26,4 milioni GBP	25,0 milioni GBP

I nostri valori

La dichiarazione delle pratiche aziendali "The Way We Work", che descrive i principi aziendali di BT, definisce le nostre aspettative e il nostro impegno a favore di clienti, dipendenti, azionisti, partner, fornitori e comunità locali. Quest'anno abbiamo rivisto e aggiornato i nostri processi chiave in termini di etica e abbiamo introdotto un nuovo sistema che ci aiuta a valutare i rischi etici associati ai fornitori con i quali collaboriamo.

Pensione

BT fornisce piani pensionistici per il personale in oltre 50 Paesi. Il fondo maggiore è rappresentato da BT Pension Scheme, un regime a prestazione definita nel Regno Unito con risorse pari a 37 miliardi di sterline. Nel corso dell'anno, il disavanzo contabile secondo lo IAS 19 è diminuito da 4,3 miliardi a 1,4 miliardi di sterline al netto delle imposte al 31 marzo 2011. Nonostante una base di stima media, che riflette il rendimento sugli investimenti previsto e probabili passivi, stimiamo un saldo attivo pari a 3,2 miliardi di sterline. Per ulteriori informazioni, consultare il rapporto annuale.

Privacy e sicurezza

La salvaguardia dei dati sensibili è essenziale per mantenere la fiducia dei clienti. Qualsiasi persona che abbia accesso ai dati personali dei clienti o dei dipendenti deve partecipare a un corso di formazione sulla protezione dei dati ogni due anni. Nel 2011 abbiamo avviato la campagna sulla riservatezza "Think Privacy" per ricordare ai dipendenti le politiche aziendali al riguardo e per incoraggiarli a contattare il nostro Helpdesk per chiedere consigli o per segnalare eventuali violazioni della privacy.

Standard della supply chain (KPI)

Abbiamo stabilito degli standard ambientali e di lavoro per i fornitori ed effettuiamo il controllo della conformità utilizzando questionari e valutazioni in loco. Nel 2011, 70 fornitori hanno completato i questionari di autovalutazione e abbiamo eseguito 34 valutazioni in sede. Nel 2011 ci siamo avvalsi di un numero inferiore di nuovi fornitori, con la conseguente riduzione del numero di questionari (180 nel 2010). Collaboriamo con 270 fornitori per migliorare gli standard ambientali e con 266 fornitori per ottimizzare gli standard di lavoro.

Parco macchine

Nel 2011 la nostra flotta commerciale ha percorso 27 milioni di chilometri in più rispetto all'anno precedente, aumentando il consumo di carburante dell'1,3%. Le cause sono una maggiore domanda dei servizi Openreach unita all'integrazione del personale tecnico di BT Payphones in Openreach, come illustrato a pagina 15.

Trasporti

Chilometri percorsi dalla flotta di BT (milioni)

2011	2010	2009
410	383	451

Rifiuti e riciclaggio (KPI)

Nel 2011 abbiamo destinato alle discariche il 69% di rifiuti in meno a livello mondiale rispetto al 2010, grazie anche all'aumento dei rifiuti riciclati pari al 38%. Questa riduzione è dovuta principalmente alla sottoscrizione di un nuovo contratto di gestione dei rifiuti con una società specializzata nel riciclaggio, che ha avuto il risultato di aumentare la quantità di rifiuti destinata a tali depositi.

Consumo idrico

Nel 2011 abbiamo utilizzato 1,37 milioni di metri cubi di acqua nel Regno Unito, registrando una riduzione dell'1% rispetto al 2010. Le misure di efficienza idrica comprendono l'installazione di sistemi di gestione idrica e la riduzione delle aree di lavoro tramite il nostro programma di razionalizzazione degli spazi.

CHE COSA PENSANO GLI ALTRI

Gli esperti di sostenibilità indipendenti del Leadership Panel di BT forniscono feedback sul nostro approccio e sulle nostre prestazioni. La loro opinione ci permette di affinare l'approccio adottato per individuare le opportunità e i rischi di sostenibilità emergenti per la nostra azienda.

Il Leadership Panel si riunisce quattro volte all'anno per analizzare il nostro rapporto annuale sulla sostenibilità.

L'agenda sulla sostenibilità aziendale non rimane mai uguale a se stessa per molto tempo, ma cambia pur all'interno della stessa società con velocità diverse a seconda di una serie di fattori interni ed esterni. Il gruppo dirigente di BT ha dovuto affrontare negli ultimi due anni alcune situazioni estremamente difficili e ciò aiuta a comprendere il motivo per cui, come indicato in precedenza, i progressi compiuti per la sostenibilità sono andati maggiormente a rilento in tale periodo dopo molti anni in forte crescita.

Facendo un'attenta valutazione di questo Rapporto sulla Sostenibilità, siamo certi che il trend sia in ripresa. La decisione di formalizzare i molteplici impegni di BT in questo settore tramite una nuova priorità strategica di livello elevato per la società nel suo insieme ("Per essere un leader del settore responsabile e sostenibile") è significativa e servirà a garantire un livello di coinvolgimento manageriale più elevato. Siamo inoltre lieti di collaborare a stretto contatto con la commissione facente capo al Consiglio di Amministrazione di BT per la sostenibilità e la responsabilità.

Abbiamo anche riscontrato una accelerazione significativa in termini di definizione dell'agenda di innovazione e riteniamo che le varie iniziative intraprese da BT favoriscano la crescita nel settore delle reti e dei contatori intelligenti. Si tratta di un area in grande crescita futura che offre a BT un'opportunità senza precedenti per iniziare a realizzare un sempre più ricco portafoglio di prodotti e servizi sostenibili.

BT sta inoltre ampliando alcuni dei servizi all'avanguardia che hanno contribuito a consolidarne la reputazione come leader del settore. Ad esempio, BT è stata una delle prime società nel Regno Unito a sviluppare una strategia proattiva di approvvigionamento sostenibile ed è un buon segnale che ora la stia portando alla fase successiva, grazie a un nuovo standard di approvvigionamento che tiene conto dei cambiamenti climatici e che verrà applicato a tutti i fornitori e li stimolerà a fare di più per gestire le rispettive emissioni di anidride carbonica.

Uno dei principali fautori della fama di BT nel campo della sostenibilità aziendale è stato Chris Tuppen, dimessosi lo scorso anno. Il Panel ha collaborato con Chris sin dalla propria costituzione e vorremmo cogliere l'occasione per rendere omaggio a un esempio instancabile, la cui influenza si è estesa ben oltre i confini di BT.

Allo stesso tempo, accogliamo con favore la notizia della decisione di BT di nominare un nuovo responsabile della sostenibilità, poiché siamo certi che servirà a dare nuovo impulso alle ambizioni di del gruppo dirigente.

Questo fattore è di fondamentale importanza, perché anche il contesto esterno a BT non rimane fermo ed è necessario destreggiarsi tra le priorità a breve termine e l'innovazione e gli investimenti a lungo termine. L'investimento di 2,5 miliardi di sterline che BT ha effettuato per la banda larga superveloce nel Regno Unito fornisce un quadro particolarmente convincente di ciò che comporta un impegno a lungo termine di questo tipo.

L'entità ibrida e univoca che rappresenta BT (in parte attore competitivo nel settore altamente dinamico delle telecomunicazioni e in parte operatore proprietario con un numero significativo di obblighi di servizio regolamentati) le consente di esprimere la propria leadership in un'ampia gamma di temi relativi alla sostenibilità. Questo è ciò che fornisce a BT infinite opportunità per partecipare alla creazione di un mondo migliore e siamo lieti di continuare ad aiutare BT a raggiungere tale obiettivo.

Jonathon Porritt
Presidente del Panel e fondatore e direttore delprogramma Forum for the Future, un gruppo di ricerca inglese sullo sviluppo sostenibile.

Mark Goyder
Fondatore e direttore di Tomorrow's Company, un gruppo di ricerca aziendale.

Elisabeth Laville
Fondatore e direttoredi Utopies, ente di consulenza sulla sostenibilità con sede a Parigi.

Jørgen Randers
Professore di strategia del climaalla Norwegian Business School BI.

Nick Robins
Responsabile del Climate Change Centre of Excellence di HSBC a Londra.

Dichiarazione di assicurazione di LRQA

Il Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA) assicura questo rapporto e il database online a fronte delle disposizioni dell'AA1000 Assurance Standard (2008). Nel nostro rapporto online è possibile leggere il testo completo.

In base ai termini dell'incarico, di seguito sono riepilogate le conclusioni di LRQA:

- BT è conforme agli standard AA1000 Accountability Principles di inclusività, materialità e rispondenza.
- Le informazioni riportate nei rapporti sono corrette e accurate.
- L'autocertificazione di BT di livello di applicazione A+ delle linee guida GRI G3 è definita correttamente.

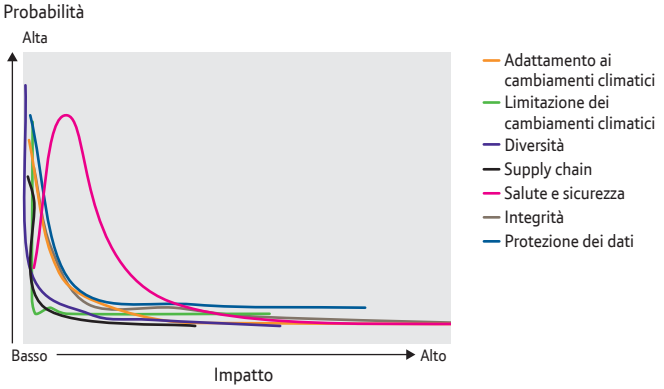
RISCHI, MATERIALITÀ E INDICATORI

Per identificare e gestire i rischi di CR (Corporate Responsability), viene utilizzato il sistema di gestione del rischio di impresa di BT e i risultati si integrano nel nostro processo di identificazione dei problemi CR più rilevanti e significativi (materialità) per l'azienda. Utilizziamo un insieme di indicatori chiave di prestazione di CR per monitorare i nostri progressi nella risoluzione di queste problematiche.

Gestione dei rischi

I rischi CR vengono esaminati due volte all'anno dal CR Risk Panel e annualmente dal nostro consiglio di amministrazione e dal Leadership Panel esterno. Ciascun rischio CR dispone di un responsabile senior di gestione e di una strategia di riduzione del rischio.

Rischi CR chiave



Adattamento ai cambiamenti climatici

Il rischio costituito dalla mancanza di pianificazione per l'aumento dei fenomeni meteorologici estremi. Ubichiamo le nostre strutture in aree a basso rischio e stiamo aumentando la resilienza delle nostre reti.

Limitazione dei cambiamenti climatici

Il rischio riguarda i danni alla reputazione che deriverebbero dal mancato raggiungimento dei nostri obiettivi di riduzione delle emissioni. Per gestire questo rischio, abbiamo attuato una strategia di riduzione delle emissioni energetiche e di anidride carbonica.

Diversità

Il rischio dipende dal mancato soddisfacimento dei nostri standard legali o etici per una forza lavoro eterogenea. Continuiamo a monitorare le nostre prestazioni con regolarità.

Standard di lavoro della supply chain

Gestiamo questo rischio tramite la valutazione e il monitoraggio dei fornitori.

Salute e sicurezza

La nostra strategia relativa a salute e sicurezza ha ottenuto riduzioni significative dell'esposizione complessiva ai rischi normativi e aziendali in questo settore. Gli incidenti di piccola entità sono ancora relativamente comuni e continuiamo a vigilare e a creare maggiore consapevolezza sulle nostre politiche e pratiche aziendali.

Integrità ed etica aziendale

Il rischio riguarda alcune vulnerabilità, come la corruzione. Abbiamo delineato una politica etica nelle pratiche aziendali "The Way We Work" che consente di aumentare il livello di consapevolezza. Forniamo inoltre programmi di formazione e inviamo regolarmente comunicazioni per ricordare a tutto il personale BT quali sono gli obblighi di integrità da rispettare e le regolamentazioni relative all'etica.

Tutela della privacy e protezione dei dati

La portata dell'azienda e la natura globale della nostra attività comportano la gestione di volumi significativi di dati sensibili personali e commerciali.

Dei sette rischi CR sopra descritti, gli ultimi tre sono considerati sufficientemente significativi da essere inclusi nel registro dei rischi del gruppo BT. I più importanti di questi, ovvero tutela della privacy e protezione dei dati e integrità ed etica aziendali, sono gestiti nell'ambito dei rischi del gruppo che vengono trattati nel rapporto e nei bilanci annuali (pagina 42).

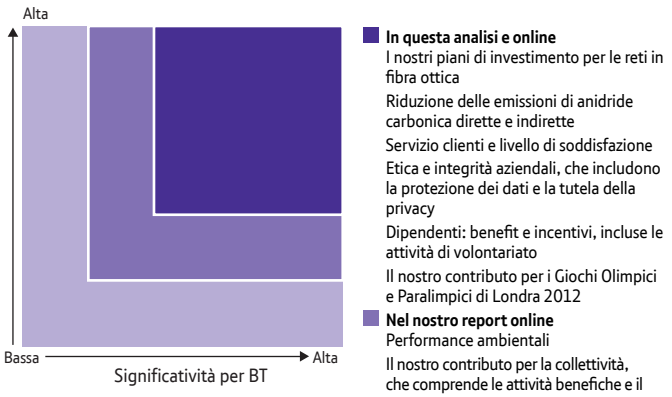
Materialità

Per individuare il livello di materialità (rilevanza e significatività) dei problemi di responsabilità dell'impresa per l'azienda e gli azionisti, ci avvaliamo di una procedura formale. Vengono, cioè, prese in considerazione le problematiche CR che gli azionisti hanno ritenuto importanti durante l'anno e ne viene valutata la significatività per BT. In questo modo siamo in grado di agire in modo mirato e di redigere rapporti incentrati sui problemi strategicamente più importanti.

In questo rapporto vengono trattati i problemi più rilevanti, mentre nel rapporto online vengono esaminate anche altre problematiche.

Identificazione delle tematiche della materialità

Significatività per gli stakeholder BT e la società



Indicatori chiave di prestazione

Forniamo i rapporti sui nostri indicatori chiave di prestazioni (KPI) CR da diversi anni. Questi indicatori fanno parte di un gruppo più numeroso di indicatori di prestazione (PI) pubblicati ogni anno nel nostro rapporto sulla sostenibilità completo (vedere il rapporto online). Nel 2011 abbiamo revisionato i KPI, anche insieme al Leadership Panel, per garantire che fossero i più rilevanti per gli azionisti e che fossero conformi alla nostra strategia per un futuro migliore.

A seguito di tale revisione, nel 2012 svilupperemo vari KPI nuovi, mentre alcuni dei KPI correnti continueranno a essere inclusi nel nostro rapporto sulla sostenibilità, ma riclassificati come indicatori di prestazione. Tra questi indicatori si annoverano diversità, salute e sicurezza (tasso di tempo perso per infortuni), rifiuti inviati in discarica e riciclaggio e relazioni con i fornitori.

RISULTATI CONSEGUITI QUEST'ANNO

Per valutare i nostri progressi utilizziamo indicatori chiave di prestazioni di tipo non finanziario. La seguente tabella include i costi diretti per BT in riferimento alle nostre performance sociali e ambientali, in linea con i principi contenuti nel Connected Reporting Framework. Le informazioni tratte da questa tabella sono contenute nel nostro Report annuale e nel Modello 20-F 2011.

Indicatori chiave sulla responsabilità d'impresa

	Indicatori chiave	Indicatori non finanziari Obiettivo 2011	Risultati 2011		Risultati 2010	Risultati 2009
Clienti	**Assistenza ai clienti** Misurazione del successo per l'intera clientela di BT	Migliorare l'assistenza ai clienti fornendo un servizio perfetto fin dall'inizio (Right First Time, RFT), in linea con gli indici aziendali (vedere pagina 16)	**3%** Miglioramento del servizio RFT dal 2010		**10,5%** Miglioramento del servizio RFT dal 2009	**17%** Miglioramento del servizio RFT dal 2008
Dipendenti	**Indice di coinvolgimento dei dipendenti** Un indice (scala a 5) che consente di misurare il successo della relazione di BT con i propri dipendenti attraverso il sondaggio sul comportamento dei dipendenti	Mantenere o migliorare il livello di coinvolgimento dei dipendenti registrato nel 2010	**3,61**	✓	**3,58**	**3,61**
	Diversità[1] Misurazione dell'eterogeneità della forza lavoro BT	BT resterà nelle prime 10 posizioni in quattro dei cinque principali benchmark sulla diversità. Quattro di questi indici di riferimento si baseranno sul Regno Unito, mentre il quinto farà riferimento a un benchmark di diversità su scala globale	BT è nelle prime 10 posizioni in cinque dei principali indici di benchmark sulla diversità	✓	BT è nelle prime 10 posizioni in quattro dei cinque principali indici di benchmark sulla diversità	BT è nelle prime 10 posizioni in quattro dei cinque principali indici di benchmark sulla diversità
	Salute e Sicurezza: Tasso di assenze per infortunio[1] Casi di assenza per infortunio, espressi come percentuale per milione di ore di lavoro su una media mobile annuale	Ridurre a 1,80 casi (vedere pagina 17)	**2,25** casi	✗	**2,09** casi	**1,60** casi
	Salute e Sicurezza: Tasso di assenze per malattia Percentuale di giorni di calendario persi per assenza dovuta a malattia, espressa come media mobile annuale	Ridurre al 2,21% i giorni di calendario persi per malattia	**2,41%**	✗	**2,46%**	**2,17%**
Fornitori	**Rapporti con i fornitori**[1] Misurazione del successo generale delle relazioni di BT con i fornitori, basata sull'indagine annuale	Raggiungere una valutazione dell'80% o superiore basata sulla domanda: "Come descriverebbe la qualità del rapporto della sua azienda con BT?"	**86%**	✓	**86%**	**85%**
	Commercio etico Un indice che consente di misurare l'applicazione dello standard sui diritti umani alla supply chain di BT	Ottenere un follow-up del 100% entro tre mesi per tutti i fornitori individuati ad alto o medio rischio, attraverso i nostri questionari sullo standard etico (vedere pagina 17)	**70** valutazioni del rischio con follow-up al 100%	✓	**180** valutazioni del rischio con follow-up al 100%	**78** valutazioni del rischio con follow-up al 100%
Miglioramento sociale	**Investimento nella società**	Mantenere un investimento minimo nell'ordine dell'1% dei profitti al lordo delle imposte soggiacenti (vedere pagina 17)	**1,9%**	✓	**1,05%**	**1,01%**
	Misurazione dell'efficacia nell'ambito della comunità Una valutazione indipendente del nostro programma in favore della collettività	Mantenere il punteggio della valutazione oltre il 90%	**98%**	✓	**96%**	**91%**
Ambiente	**Emissioni di CO_2 equivalente (CO_2e)** Misurazione dell'impatto di BT sul cambiamento climatico	Entro dicembre 2020, BT Group ridurrà dell'80% l'intensità delle emissioni di CO_2e a fronte dei livelli registrati nel 1997. Obiettivo fissato nel 2008	**CO_2e: 759.000**[2] tonnellate **53%** di riduzione **59% di** riduzione dell'intensità	➔	**CO_2e: 787.000**[2] tonnellate **52%** di riduzione **57%** di riduzione dell'intensità	**CO_2e: 835.000**[2] tonnellate **49%** di riduzione **55%** di riduzione dell'intensità
	Rifiuti smaltiti in discarica e riciclaggio[1] Misurazione dell'impatto di BT sull'utilizzo delle risorse	BT Group ridurrà del 10% il tonnellaggio dei rifiuti smaltiti in discarica rispetto ai livelli del 2010 (vedere pagina 17)	**69%** riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2010	✓	**15%** riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2009	**17%** riduzione dei rifiuti destinati alle discariche rispetto al 2008 Solo Regno Unito
Integrità	**Misurazione delle prestazioni etiche** Un indice del successo relativo al livello di consapevolezza e alla formazione dei dipendenti di BT	Mantenere o migliorare il punteggio del 2010 (scala a 5)	**4,16**	✓	**4,10** (nuovo indice di misurazione)	

[1] Poiché stiamo mettendo a punto nuovi indicatori KPI in grado di riflettere più da vicino le nostre priorità strategiche future, prevediamo di riportare questo indice come indicatore di prestazioni a partire dal 2012, anziché come indicatore chiave di prestazioni

[2] Le emissioni di CO_2 equivalente sono state riconfermate per l'anno in corso e per gli anni precedenti in modo da riflettere le modifiche dei fattori di emissione divulgate dagli enti pubblici e altre modifiche irrilevanti

[3] Riconfermato secondo un perfezionamento dell'ambito di applicazione di questo indice

Legenda dei simboli

- Obiettivo 2010 raggiunto
- Obiettivo 2010 non raggiunto
- Obiettivo in corso

La data finale di tutti gli obiettivi è il 31 marzo 2011, tranne che se diversamente specificato

Obiettivo 2012	Indicatori finanziari	2011	2010	2009	
La misurazione dell'assistenza ai clienti del gruppo sarà costituita dal servizio RFT e dal nuovo indice di riduzione dei problemi dei clienti. Pubblicheremo il risultato nel nostro report del 2012	**Fatturato netto totale**	£20,076 mln	£20,911 mln	£21,431 mln	Clienti
	Ricavo medio per nucleo familiare di consumer (Regno Unito)	£326	£309	£287	
Mantenere o migliorare il livello di coinvolgimento dei dipendenti registrato nel 2011	**Costi per i dipendenti**	£4,887 mln	£5,004 mln	£5,616 mln	Dipendenti
	Numero di dipendenti (tempo pieno, part-time e job sharing)	94,158	97,798	107,201	
BT resterà nelle prime 10 posizioni in quattro dei cinque principali indici di benchmark sulla diversità	**Non siamo riusciti a mettere a punto un indice finanziario adeguato**				
Ridurre a 2,0 casi	**Costo per l'azienda generato da infortuni che comportano un periodo di interruzione del lavoro**	£6,1 mln	£5,6 mln	£7 mln	
Ridurre al 2,29% i giorni di calendario persi per malattia	**Costi per indennità di malattia sostenuti da BT**	£90,1 mln	£95,4 mln	£85,2 mln	
Raggiungere una valutazione dell'80% o superiore basata sulla domanda: "Come descriverebbe la qualità del rapporto della sua azienda con BT?"	**Spesa totale con la base di fornitori esterni**	£11,3 mld	£12,0mrd	£13,0 mld	Fornitori
Ottenere un follow-up del 100% entro tre mesi per tutti i fornitori individuati ad alto o medio rischio, attraverso i nostri questionari sullo standard etico	**Valore dei contratti di approvvigionamento in cui i nostri fornitori accettano di lavorare con noi per migliorare gli impatti in materia di sostenibilità**	86% della spesa dei fornitori	86% della spesa dei fornitori	83% della spesa dei fornitori	
Mantenere un investimento minimo nell'ordine dell'1% dei profitti al lordo delle imposte soggiacenti	**Investimento aziendale responsabile e sostenibile** (tempo, denaro e supporto materiale)	£27,6 mln	£26,4 mln	£25,0 mln	Miglioramento sociale
Rinnoveremo questo indice nel corso del 2011					
Entro dicembre 2020, BT Group ridurrà dell'80% l'intensità delle emissioni di CO_2e a fronte dei livelli registrati nel 1997. Obiettivo fissato nel 2008	**Costi energetici totali** (Carburante per flotte di veicoli elettrici + gas + petrolio + diesel per gruppi elettrogeni, ecc.; solo Regno Unito e Irlanda)	£243mln	£285 mln	£247 mln	Ambiente
BT Group ridurrà del 20% il tonnellaggio dei rifiuti smaltiti in discarica rispetto ai livelli del 2011	**Reddito generato dal riciclaggio** **Risparmi sulla tassa sui rifiuti** **Costi dei rifiuti**	£5,65 mln £1,87 mln £ (5,49 mln)	£6,65 mln £0,96 mln £ (4,75 mln)[3]	£7,42 mln £1,15 mln £ (4,78 mln)[3]	
	Risparmi netti sui rifiuti/(costo)	£2,03 mln	£2,86 mln[3]	£3,79 mln[3]	
Mantenere o migliorare il punteggio del 2011 (scala a 5)	**Supporto al fatturato** (Offerte dei clienti con una componente di sostenibilità)	£2,1 mld	£2,1 mld	£1,5 mld	Integrità

Grazie

per aver letto quanto dovevamo comunicarvi: ora tocca a noi ascoltare ciò che vorrete dirci. Per farlo, potete inviare un'e-mail all'indirizzo **yourviews@bt.com**, dandoci le vostre opinioni sulla presente analisi e sulla politica di sostenibilità di BT.

Per ulteriori informazioni sulle nostre attività di sostenibilità e responsabilità d'impresa, visitate il nostro sito in cui potrete:

- Trovare il report di sostenibilità in versione integrale
- Scaricare gratuitamente i nostri tool per la formazione
- Controllare le informazioni più recenti
- Partecipare ai nostri blog

tutto questo su **www.bt.com/betterfuture**

BT Group plc

Sede legale: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ. Società registrata in Inghilterra e in Galles al N. 4190816. Documento prodotto da BT Group.

Stampato da Leycol Printers Ltd.

Stampato su carta per offset Amadeus riciclata al 50%, ottenuta dal 50% degli scarti post-consumo, disinchiostrati, e dal 50% di fibra naturale. Questa carta è certificata FSC.

www.bt.com **PHME 61903**

Carta riciclabile

Mixed Sources
Product group from well-managed forests and recycled wood or fiber
www.fsc.org Cert no. TT-COC-002251
© 1996 Forest Stewardship Council

official communications services partner of the Olympic and Paralympic Games

By Appointment to
Her Majesty The Queen
Suppliers of Communications, Broadband and Networked Services
BT
London