



ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL



FISTEL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni



Forum Nazionale tra Assotelecomunicazioni (ASSTEL), le Imprese associate
e le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL

LE TLC, IL MOTORE DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL PAESE

Sviluppo in accelerazione delle reti a banda ultra larga

e crescita massiccia dei volumi di traffico dati: +36% per il fisso, +52% per il mobile

Rafforzamento di un sistema avanzato di relazioni industriali

al centro delle strategie di sviluppo della Filiera.

Roma, 23/7/2018 – Si è svolto oggi il 6° Forum Nazionale tra Assotelecomunicazioni (ASSTEL) e le organizzazioni sindacali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL: appuntamento annuale del sistema di relazioni industriali della filiera telecomunicazioni, che include le reti fisse e mobili, i servizi digitali accessori, i servizi di Customer Relationship Management e di Business Process Outsourcing, i produttori e i fornitori dei terminali-utente, degli apparati e dei servizi software per le telecomunicazioni e delle infrastrutture di rete, anche esternalizzate.

La discussione ha preso spunto dal **Rapporto Asstel 2018**, elaborato dagli “Osservatori Digital Innovation” della School of Management del Politecnico di Milano, che descrive il 2017 come un anno segnato da una vivace dinamica competitiva, da importanti progressi nella realizzazione di nuove reti di TLC fisse e mobili a banda ultra larga e da una vera e propria impennata della domanda dei servizi di trasmissione dati.

Grazie ad una forte accelerazione degli investimenti degli operatori, nel 2017 il settore TLC si è confermato motore della trasformazione digitale dell’economia e della società italiana; lo testimoniano chiaramente i dati del Rapporto: nel 2017 **gli investimenti degli Operatori TLC sono cresciuti del 10%, per un ammontare di 7,2 mld di euro**, con un incremento annuo del 35% (considerando anche gli investimenti per le frequenze, pari a 1,8 mld). In termini di copertura, a metà del 2017 **le reti TLC fisse con velocità >30 Mbps hanno raggiunto l’87% delle abitazioni, con un balzo in avanti nel giro degli ultimi due anni di ben 45,8 punti percentuali, superando sia l’obiettivo del Governo, che prevedeva una copertura del 75% per il 2018, che la stessa media Ue, attestata all’80%**. Considerando la tecnologia FTTH (non quella via cavo, assente in Italia), per le reti fisse con velocità >100 Mbps, la copertura è giunta al 21,7% delle abitazioni, contro una media Ue del 26,8%, mentre la penetrazione della banda larga fissa superiore ai 100 Mbps è passata dall’1,1% delle abitazioni a metà 2016, rispetto al 4,8% a metà 2017 (inferiore alla media Ue pari al 15,4%). Infine, sul fronte della rete mobile, **la copertura con tecnologia LTE (4G) ha raggiunto nel primo trimestre 2018 il 98% della popolazione**, traguardo che colloca l’Italia tra i primi paesi nella UE, davanti a Francia (97%) e Germania (95%) e subito dopo Inghilterra (99%) e Spagna (100%). Ed è stato anche dato l’avvio, nel 2017, alla **sperimentazione del 5G in 7 città** (Bari, L’Aquila, Matera, Milano, Prato, Torino, Roma).

La diffusione dell’infrastruttura di TLC a banda ultra-larga ha generato **incrementi a doppia cifra dei volumi di traffico dati, +36% per il fisso, +52% per il mobile**. E’ questa la novità più significativa emersa nel 2017. A **dicembre del 2017 le sottoscrizioni a banda larga fissa >30 Mbps sono cresciute del 93%**, raggiungendo 4,52 milioni di linee (il 27,3% del totale, contro il 15% alla fine del 2016), con una crescita della penetrazione delle abitazioni che passa dal 7% di luglio 2016



al 12% di luglio 2017 (media UE 33%). Nel mobile, nel primo trimestre 2018, **l'incremento annuo delle connessioni 4G è stato di 15 punti percentuali, superiore a tutti gli altri Paesi UE**, raggiungendo così il 53% delle connessioni mobili totali.

La forte crescita degli investimenti degli operatori TLC ha avuto impatti importanti anche sulla filiera. Grazie alla maggiore spesa di consumatori e imprese (+2%), **sono tornati a crescere dopo 10 anni i ricavi lordi da rete fissa (+3%)** e dei Contact Center in outsourcing (+3%), mentre i ricavi della rete mobile hanno subito un rallentamento (-2%), a causa di dinamiche concorrenziali che hanno impresso un ulteriore riduzione della spesa dei clienti, nonostante il massiccio aumento dei volumi di traffico ed il calo dei ricavi da roaming.

*“Il Forum si conferma un appuntamento di fondamentale importanza, non solo per valutare attentamente e con oggettività i dati dello sviluppo delle TLC, ma per confermare un modello di dialogo costruttivo tra ASSTEL e Organizzazioni Sindacali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e contribuire alla crescente diffusione della cultura di settore - hanno affermato il Presidente di ASSTEL **Pietro Guindani** e i rispettivi Segretari Generali **Fabrizio Solari, Vito Vitale, Salvo Ugliarolo**. Il sistema di relazioni industriali ha assunto un ruolo centrale nell'indirizzare e supportare i processi settoriali e aziendali verso condizioni di competitività e produttività, tali da sostenere lo sviluppo della Filiera e cogliere le opportunità che la trasformazione digitale offre nello sviluppo di nuovi modelli di business”.*

Il Presidente di ASSTEL ha poi affermato che *“in questo quadro, dobbiamo cogliere gli aspetti più innovativi dell'Accordo di Programma, firmato tra ASSTEL e le Organizzazioni Sindacali di categoria il 23 novembre 2017 e dell'Accordo interconfederale del 9 marzo 2018, sottoscritto da Confindustria, CGIL, CISL, UIL. In particolare, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro si conferma come strumento di regolazione dei trattamenti comuni a tutti lavoratori e la contrattazione di II livello quale elemento capace di favorire, nell'ambito di contesti organizzativi diversificati, il miglioramento dei livelli di efficienza e di produttività in favore di imprese e lavoratori.*

Oggi le sfide che le imprese e i lavoratori della Filiera devono affrontare riguardano i temi dell'innovazione e dello sviluppo di nuove competenze. E' la rivoluzione tecnologica in atto a esigere insieme investimenti elevati e miglioramenti nella produttività, al fine di mantenere la competitività di un mercato interno che deve confrontarsi con una crescente internazionalizzazione degli investimenti”.

*“Fondamentale per cogliere le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica - ha ricordato **Guindani** - è investire nella formazione dei dipendenti, indispensabile alla luce dell'evoluzione degli occupati, di cui la quota con un'età media superiore ai **55 anni** è aumentata nell'ultimo quadriennio dal **6% al 12%** e la percentuale di occupati con un'anzianità superiore ai **10 anni** è salita dal **60% al 70%**”.*

*“Le imprese della Filiera - ha concluso il **Presidente di ASSTEL** - sono al centro di un processo di profonda trasformazione che avrà impatto anche sulla forza lavoro. L'evoluzione tecnologica*



ASSOTELCOMUNICAZIONI
ASSTEL



FISTEL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni



richiede lo sviluppo di nuove competenze professionali e la diffusione in tutte le funzioni di una robusta cultura digitale. Questo sforzo di cambiamento necessita di investimenti rilevanti nella formazione da parte delle imprese. Bisogna, inoltre, gestire i profili professionali a rischio di obsolescenza, mettendo in campo strumenti e iniziative per l'aggiornamento ed il cambio di cultura, anche attraverso la promozione di nuovi paradigmi comportamentali di collaborazione dinamica trasversale e adattamento continuo alla velocità del cambiamento. Per raggiungere questi obiettivi serve la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti. La sfida comune, non più procrastinabile, è trasformare le modalità di sviluppo futuro del settore”.

*“La Filiera delle TLC sarà attraversata nel prossimo futuro da inevitabili processi di cambiamento - hanno affermato a loro volta i Segretari Generali **Fabrizio Solari** (SLC-CGIL), **Vito Vitale** (FISTEL-CISL), **Salvo Ugliarolo** (UILCOM-UIL) - ponendo Imprese e lavoratori davanti a nuove sfide rispetto alle quali servirà andare oltre ai tradizionali schemi di confronto, per individuare gli strumenti più idonei a governare positivamente il processo di cambiamento e favorire uno sviluppo virtuoso di tutta la Filiera.*

È necessaria la costituzione e l'implementazione di modelli di formazione continua coerenti con i processi di trasformazione digitale e di evoluzione delle professionalità per affrontare i bisogni di aggiornamento delle competenze richieste dall'innovazione tecnologica. Parallelamente, si deve procedere alla costituzione di idonee strumentazioni che, alla luce della evidente inadeguatezza degli attuali ammortizzatori sociali, possano accompagnare utilmente i processi di riorganizzazione connessi alla trasformazione stessa. Diventa, quindi, una priorità la costituzione di un “Fondo di Solidarietà”, strumento che può consentire di passare da una logica solo difensiva ad una espansiva per affrontare i cambiamenti in atto nel mondo del lavoro”.

*“Ci aspettiamo inoltre – **hanno aggiunto i Segretari Generali** - una costante attenzione delle imprese all'occupazione, a partire dalla qualità del lavoro offerto ai giovani e un impegno a ricercare le condizioni per una crescita complessiva per i lavoratori anche sotto il versante economico. Entrambe le condizioni sono indispensabili per vincere la sfida dell'innovazione e, in un contesto di miglioramento della produttività di settore, innalzare la qualità dei prodotti e dei servizi resi. Auspichiamo, infine, che con il prossimo rinnovo del CCNL delle TLC il Forum possa fare quel salto di qualità indispensabile e che consenta di essere la “cabina di regia” e un efficace strumento contrattuale per il settore TLC”.*

Fonte dei dati

Rapporto 2018 sulla Filiera delle Telecomunicazioni in Italia - ASSTEL, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL su dati delle aziende associate ASSTEL, degli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano, della Commissione Europea, e AGCOM.



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



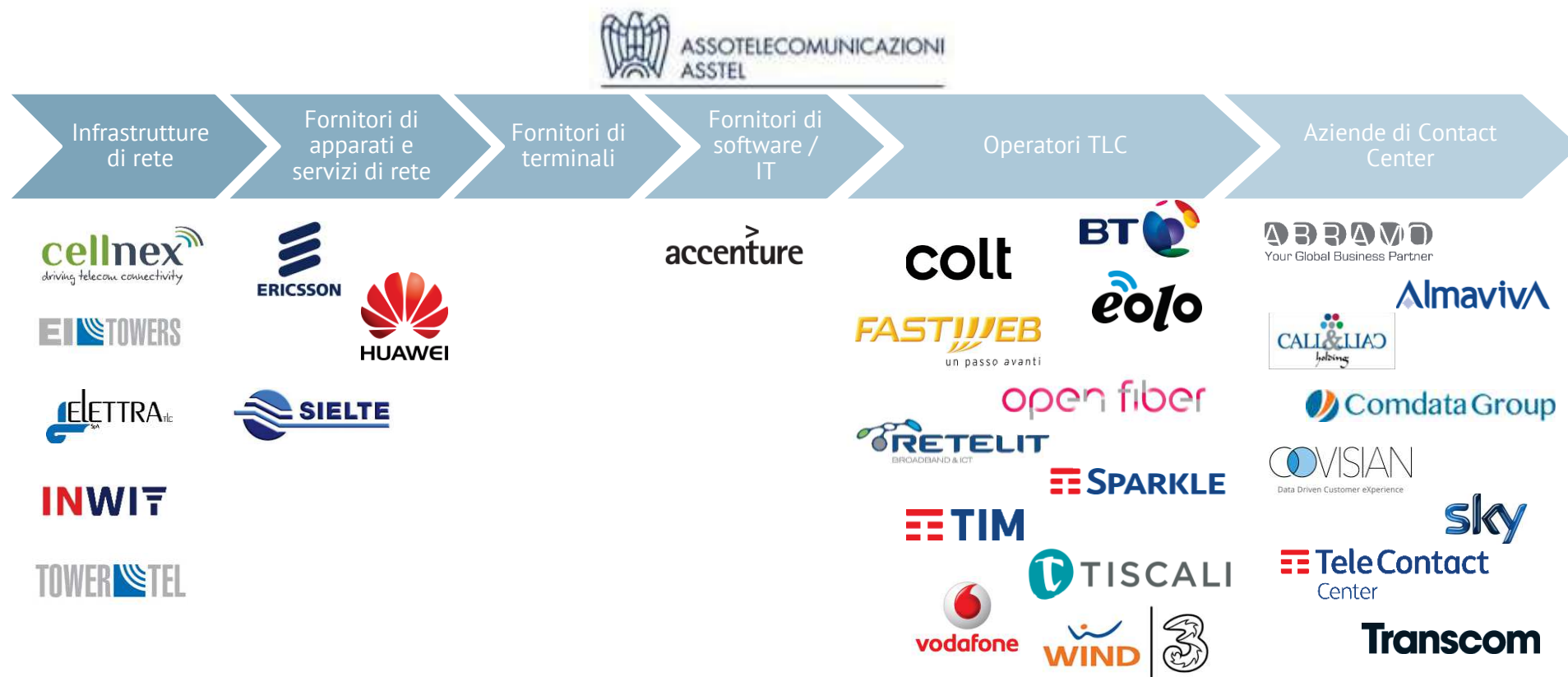
www.osservatori.net

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2018

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL

Il Rapporto si è avvalso anche quest'anno della collaborazione di numerosi associati ASSTEL, di alcune aziende associate Anitec-Assinform e di altre imprese della filiera

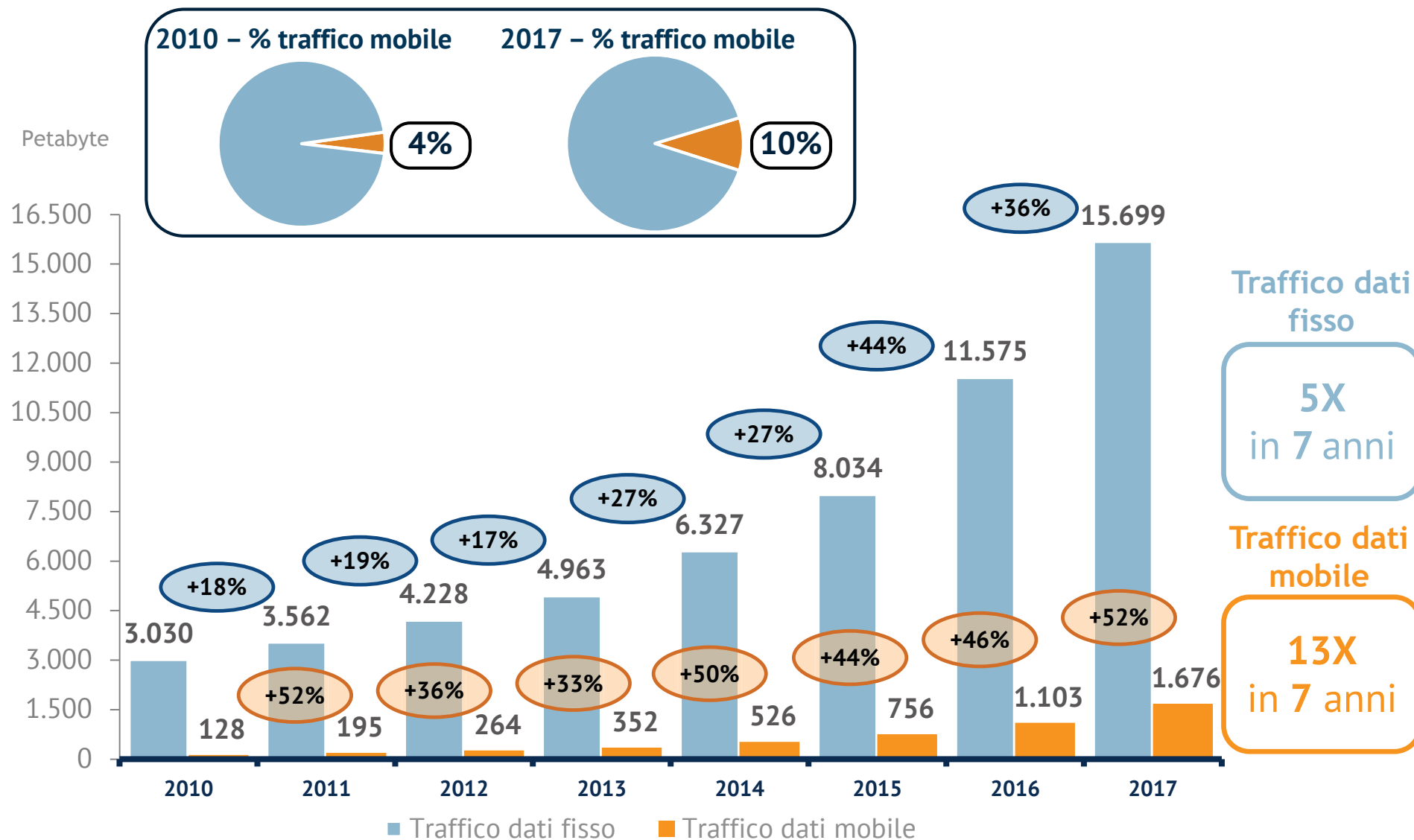


Aziende partecipanti al Rapporto non associate ad Asstel



La domanda di banda larga in Italia

Crescono a doppia cifra sia i volumi di traffico dati mobile che fisso



Lo stato dell'arte della banda larga fissa in Italia

Superato il target del Governo sul 2018 relativamente alla copertura > 30 Mbps e forte accelerazione nelle sottoscrizioni di linee > 30 Mbps (+93% in un anno)

Target del Governo



Entro il 2018:

- coprire il **75%** della popolazione con reti >30 Mbps
- coprire il **40%** con reti ad almeno 100 Mbps

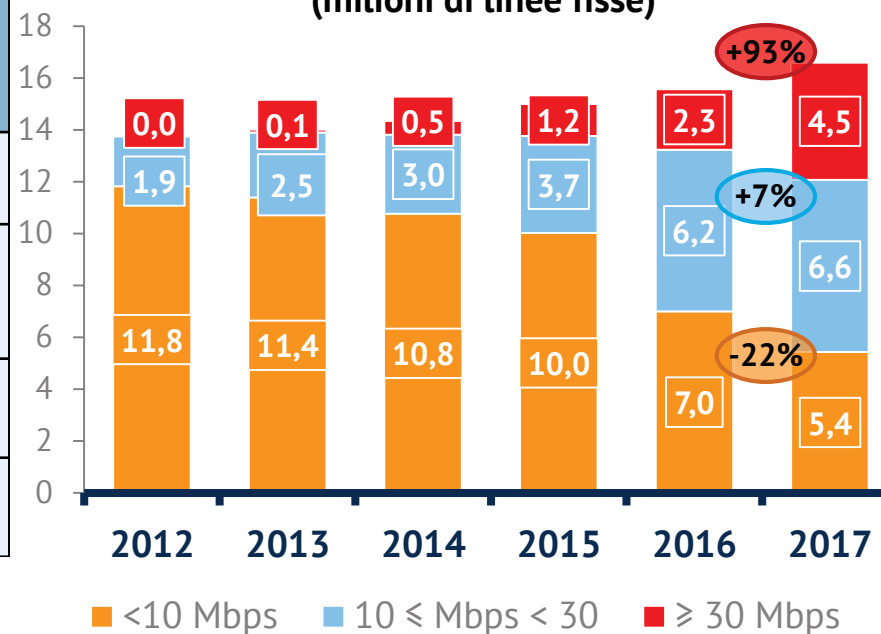


Entro il 2020:

- coprire il **100%** della popolazione con reti >30 Mbps
- coprire l'**85%** con reti ad almeno 100 Mbps

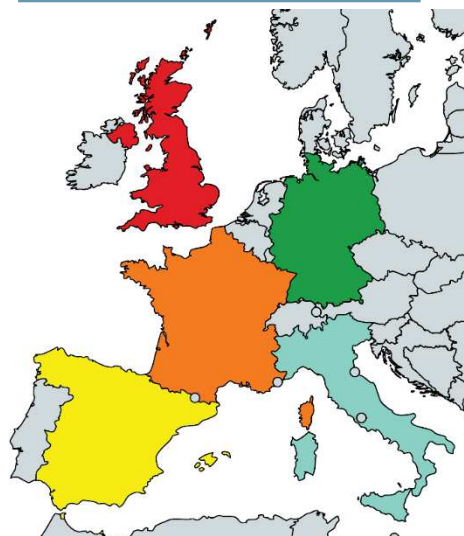
Indicatore	Italia Metà 2016	Italia Metà 2017		EU Metà 2017
Copertura BL>30 Mbps	72%	87%	▲▲	80%
Copertura BL>100 Mbps (tecnologie FTTP e Docsis 3.0)	NA%	21,7%		57,8%
Penetrazione BL>30 Mbps	7%	12%	▲	33%
Penetrazione BL >100 Mbps	1,1%	4,8%	▲	15,4%

Accessi per classi di velocità (milioni di linee fisse)



Lo stato dell'arte della banda larga mobile in Italia

Crescita di 15 punti percentuali – superiore agli altri Paesi EU5 – della penetrazione LTE e avviate le sperimentazioni sul 5G



Oltre **100 milioni** di SIM in Italia (**166%** della popolazione)

25% delle abitazioni in Italia accede ad Internet solo tramite mobile

	Copertura LTE Q1 2018 (% su popolazione)	Penetrazione LTE Q1 2018 (% su connessioni mobili)
	98%	53% (+15 pp)
	97%	57% (+10 pp)
	99%	76% (+5 pp)
	95%	52% (+11 pp)
	100%	64% (+ 12 pp)

Avvio dei **progetti di sperimentazione** della rete 5G in **7 città** (Milano, Bari, Matera, L'Aquila, Prato, Torino, Roma)



Sono numerosi gli ambiti oggetto della sperimentazione:



Industria 4.0



Smart Energy, Smart Grid, Smart City



Public Safety



Smart Port



Sanità



Turismo



Education, learning, entertainment



Mobilità e sicurezza stradale



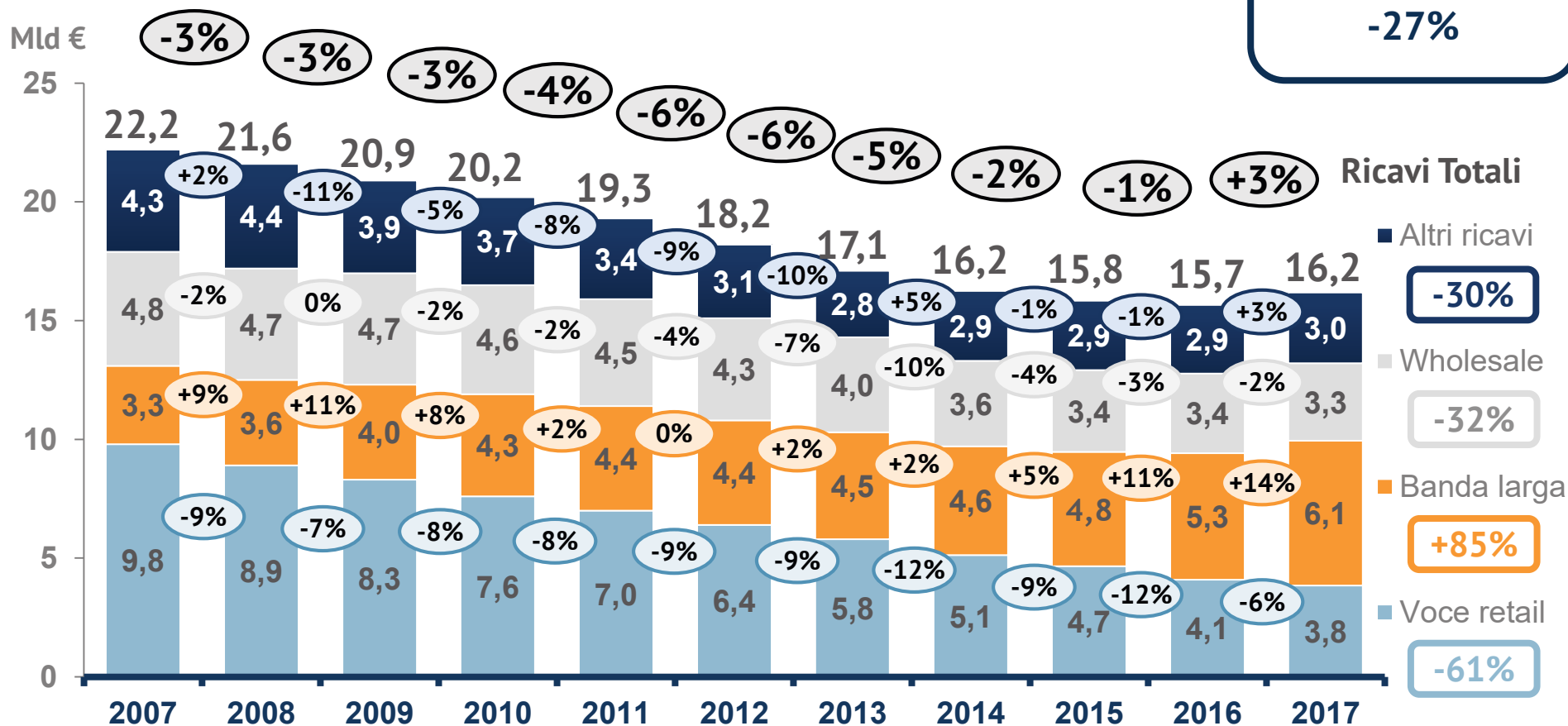
Monitoraggio di costruzioni

Le reti di quinta generazione sono caratterizzate da **alta velocità e capacità di trasmissione dati amplificata, bassissima latenza e maggiore densità di oggetti connessi**

La dinamica dei ricavi lordi da rete fissa

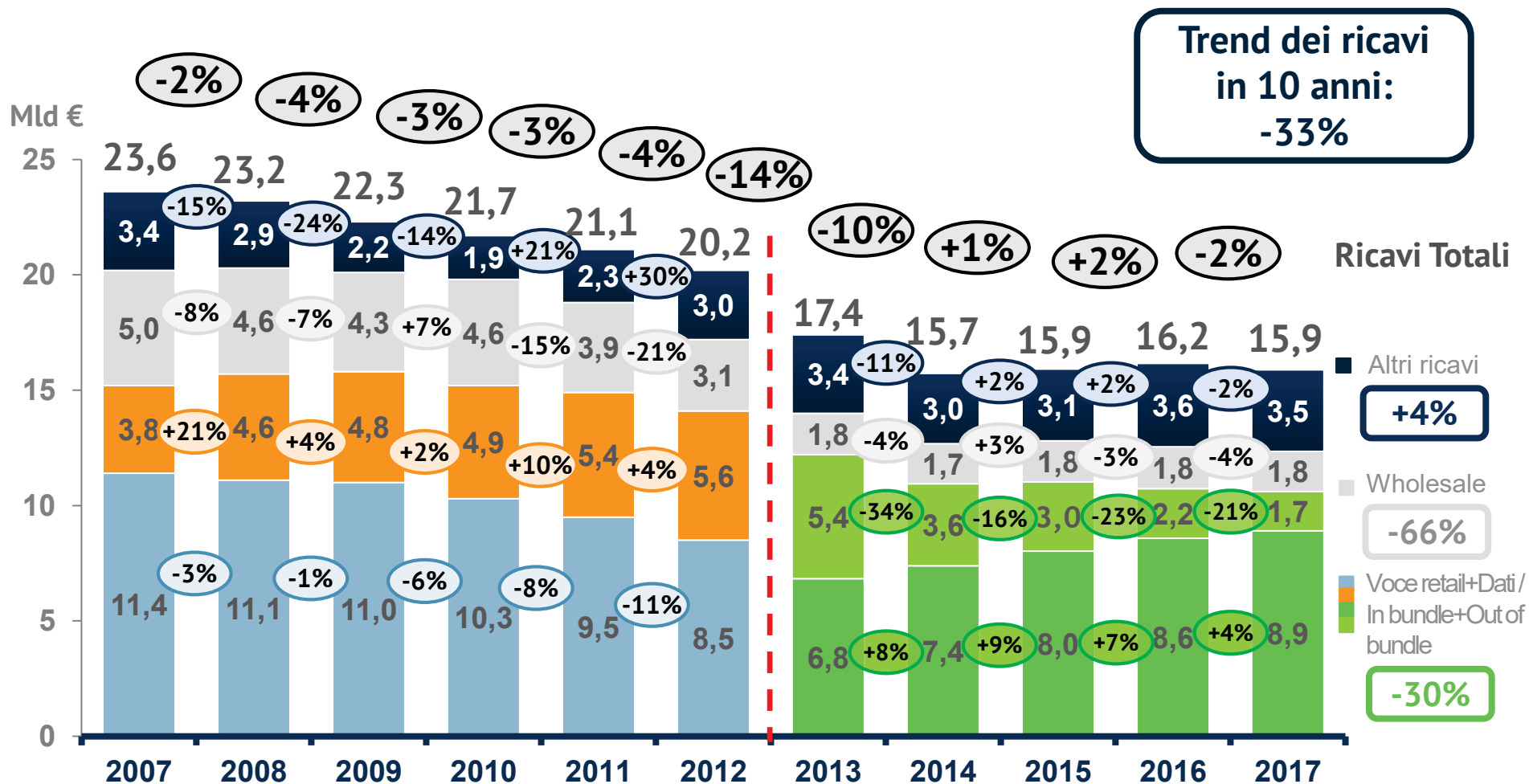
Dopo 10 anni tornano a crescere i ricavi lordi da rete fissa (+3%) grazie soprattutto alla banda larga

Trend dei ricavi in 10 anni: -27%



La dinamica dei ricavi lordi da rete mobile

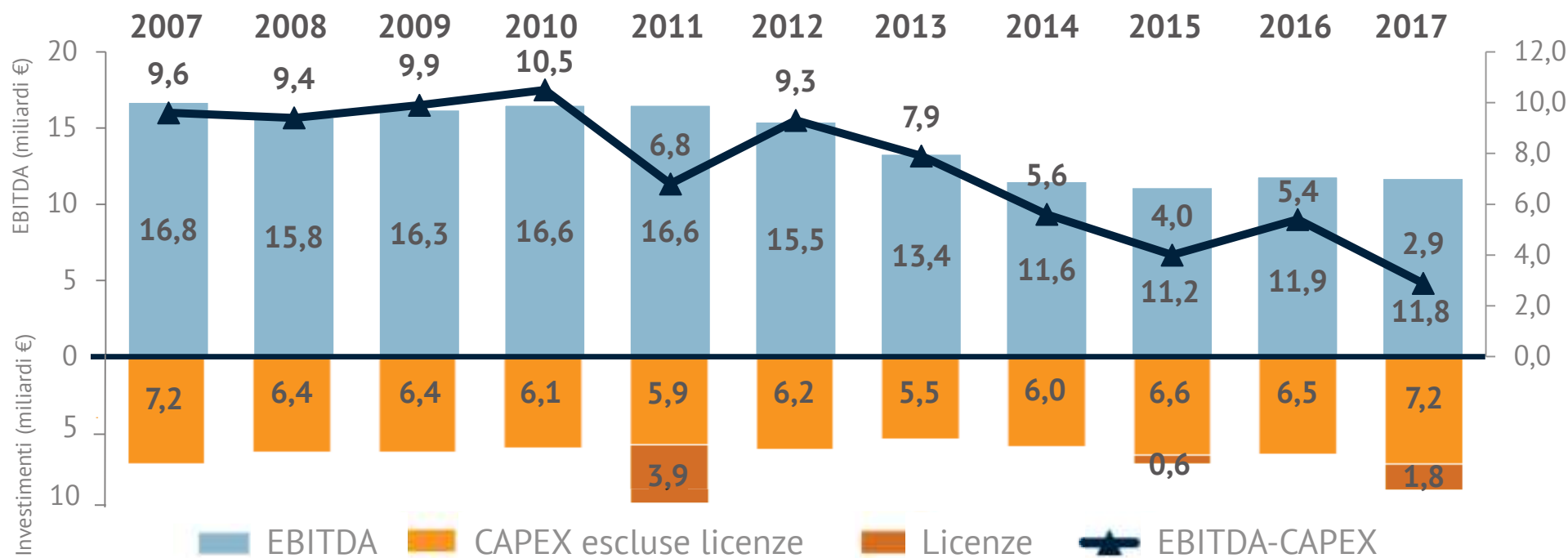
Rallenta nuovamente il mobile per una leggera riduzione dell'Arpu e dei prezzi, per l'aumento delle operazioni di number portability e per un calo del wholesale



La dinamica di EBITDA e Capex degli Operatori TLC a confronto

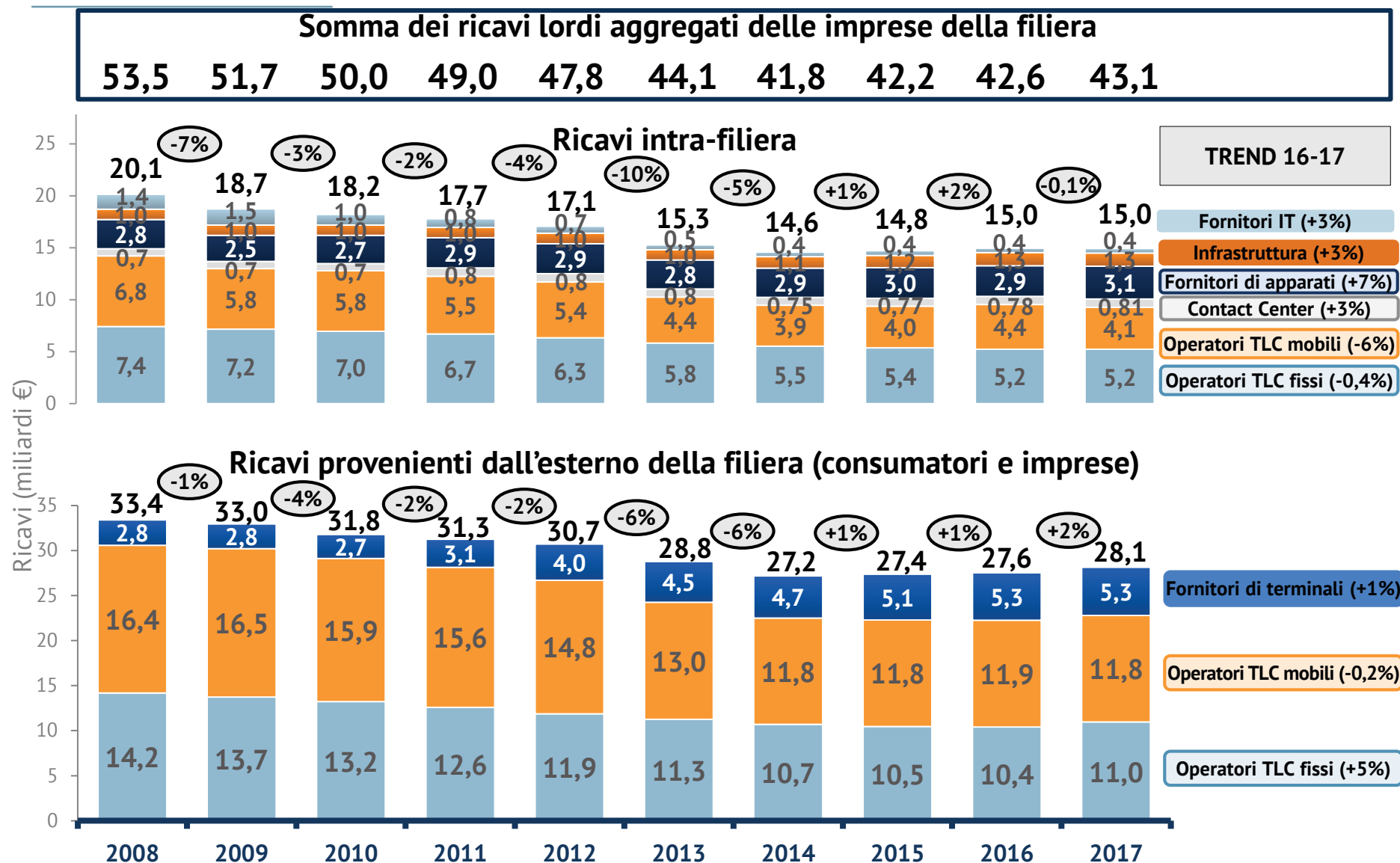
Il saldo di cassa per remunerare il capitale investito e pagare le imposte si è ridotto nel 2017 nella misura di oltre 2/3 rispetto al valore registrato nel 2012

- Nel 2017 i Capex degli Operatori TLC (compresi gli investimenti sulle licenze) crescono di **circa il 35%**; escludendo le licenze l'incremento è di circa il 10%
- In 10 anni sono stati investiti **oltre 75 miliardi di euro**
- Nel 2017 l'incidenza dei Capex sui ricavi e' stata **pari al 22%**; inclusi gli oneri per le frequenze la percentuale sale al **28%**



La dinamica dei ricavi lordi della filiera delle TLC

Nel 2017 crescono del 2% i ricavi provenienti dall'esterno della filiera mentre sono stabili quelli intra-filiera



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI, BILANCI AZIENDALI, FONTI SECONDARIE E MODELLI DI STIMA

Il mercato dei Contact Center in outsourcing

Il mercato dei Contact Center in outsourcing si conferma molto frammentato: circa 300 le realtà iscritte al ROC

Quasi 2.300 aziende registrate con codice ATECO 82.20.00 – Attività dei call center

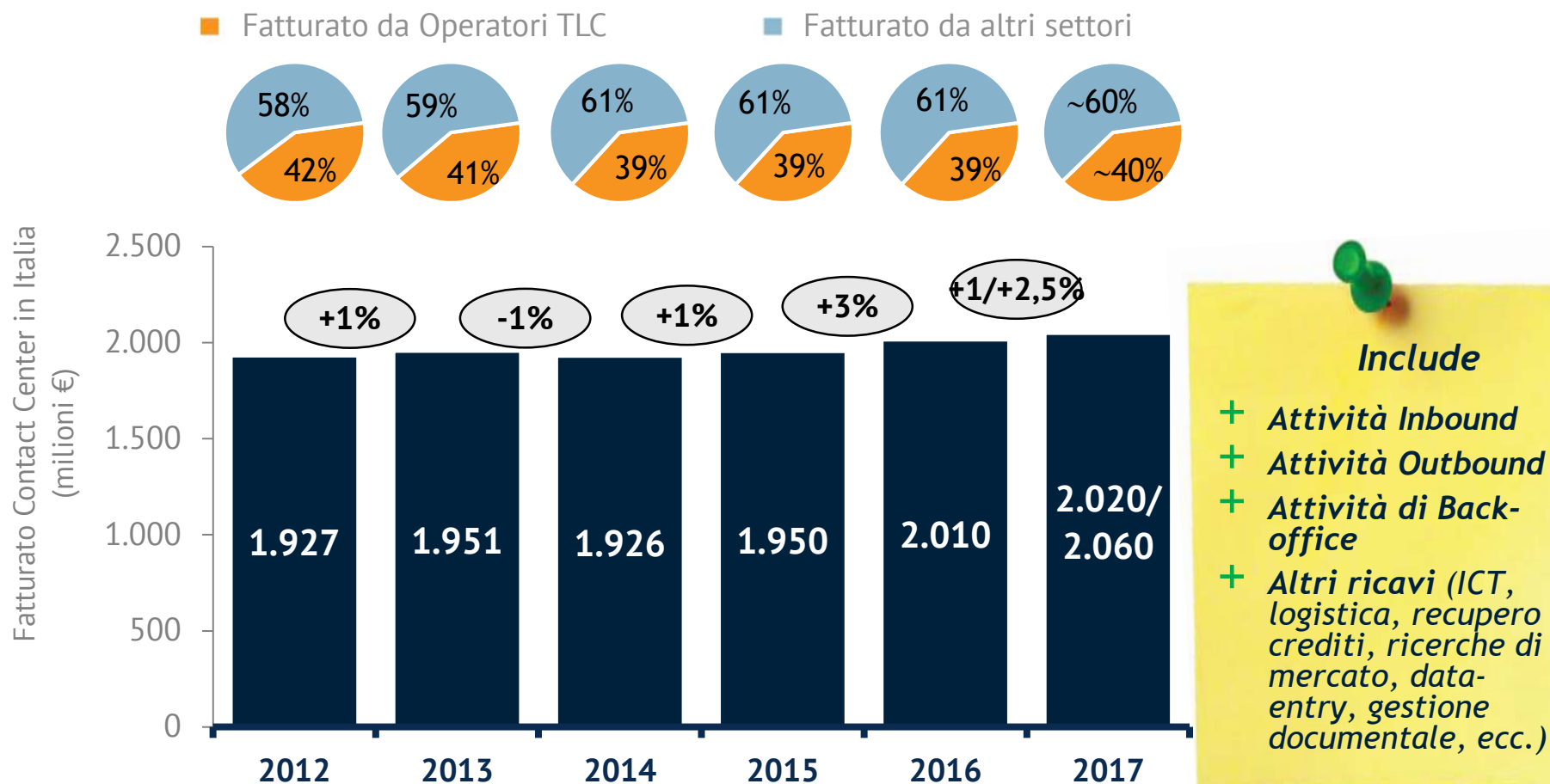
The diagram is a blue funnel shape divided into three horizontal sections. The top section is the widest, the middle section is narrower, and the bottom section is the narrowest, illustrating a significant reduction in the number of companies from registration to actual activity and then to ROC registration.

1.378 aziende risultano giuridicamente attive nel 2017

294 aziende risultano iscritte al ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione)

Il mercato dei Contact Center in outsourcing

In leggera crescita i ricavi lordi dei Contact Center in outsourcing. I primi 10 operatori contano per circa il 55% del mercato (anche per effetto di acquisizioni)



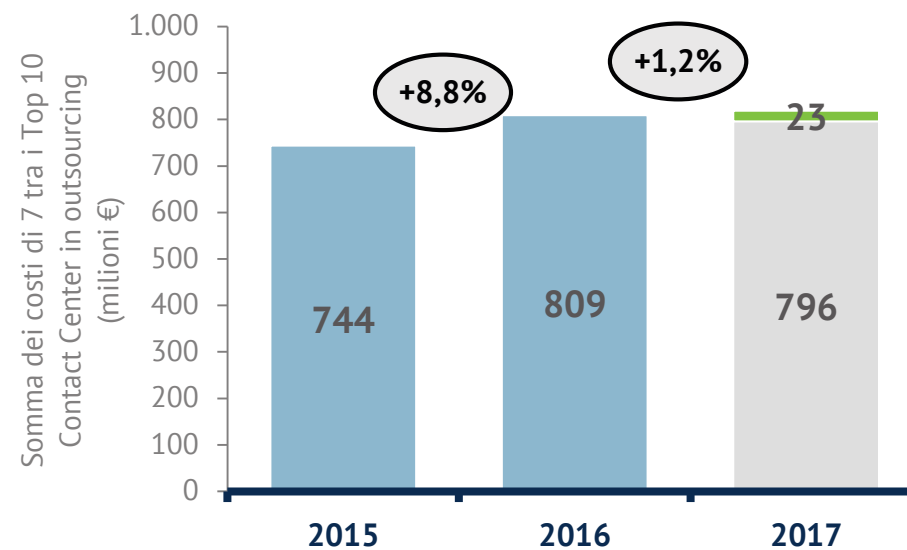
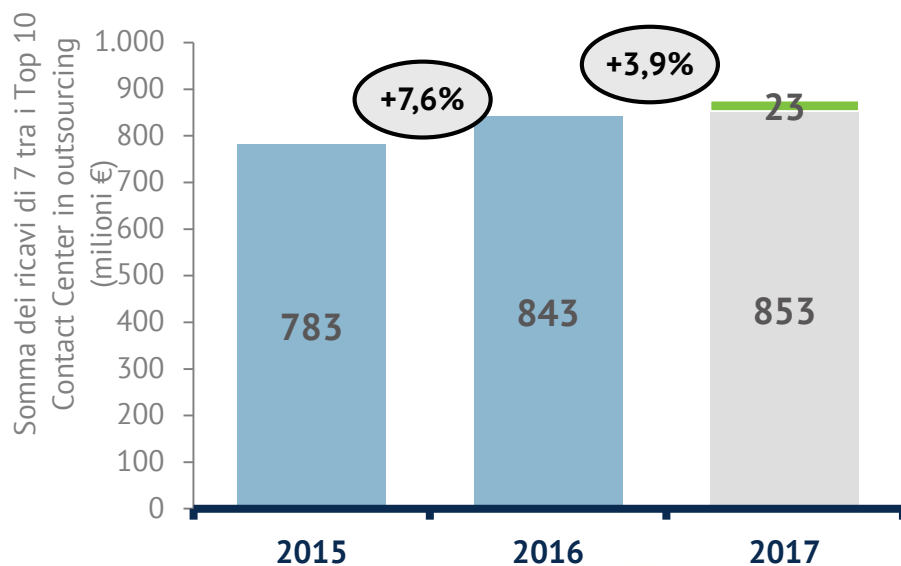
Il mercato dei Contact Center in outsourcing

Il mercato dei Contact Center in outsourcing si conferma molto frammentato: circa 300 le realtà iscritte al ROC



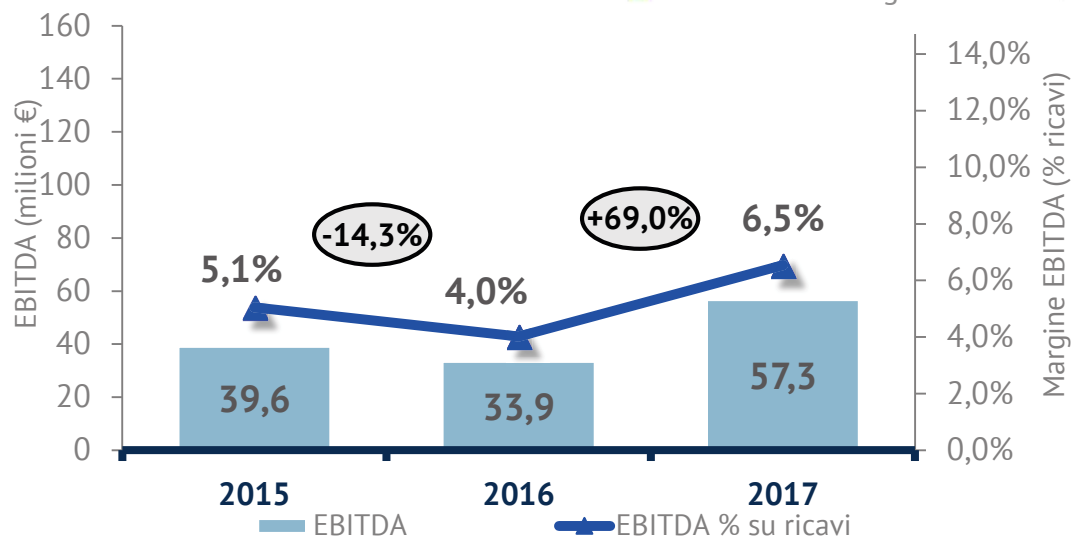
Un focus su 7 dei principali Contact Center in outsourcing

Crescono più del mercato complessivo i ricavi di 7 dei principali Contact Center in outsourcing principalmente per un allargamento di perimetro



■ Crescita non organica

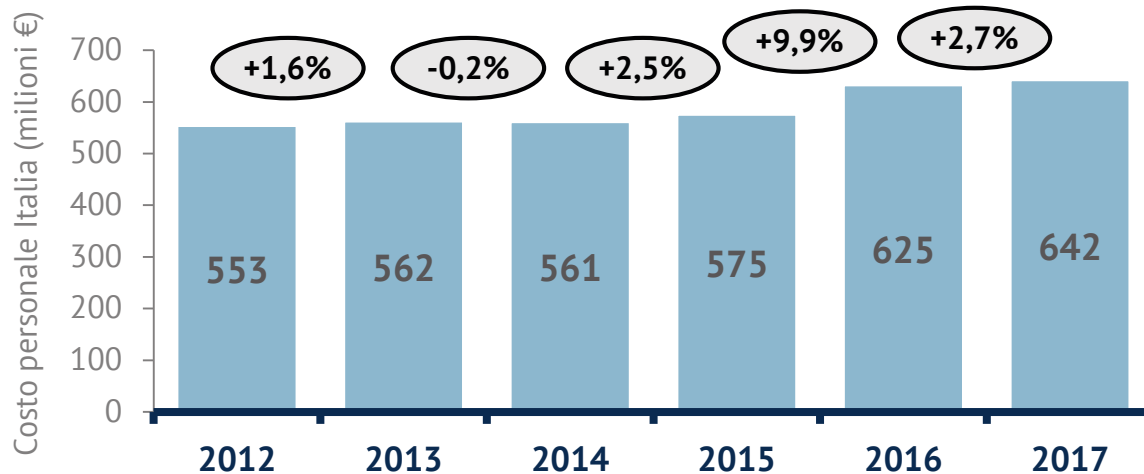
■ Crescita organica



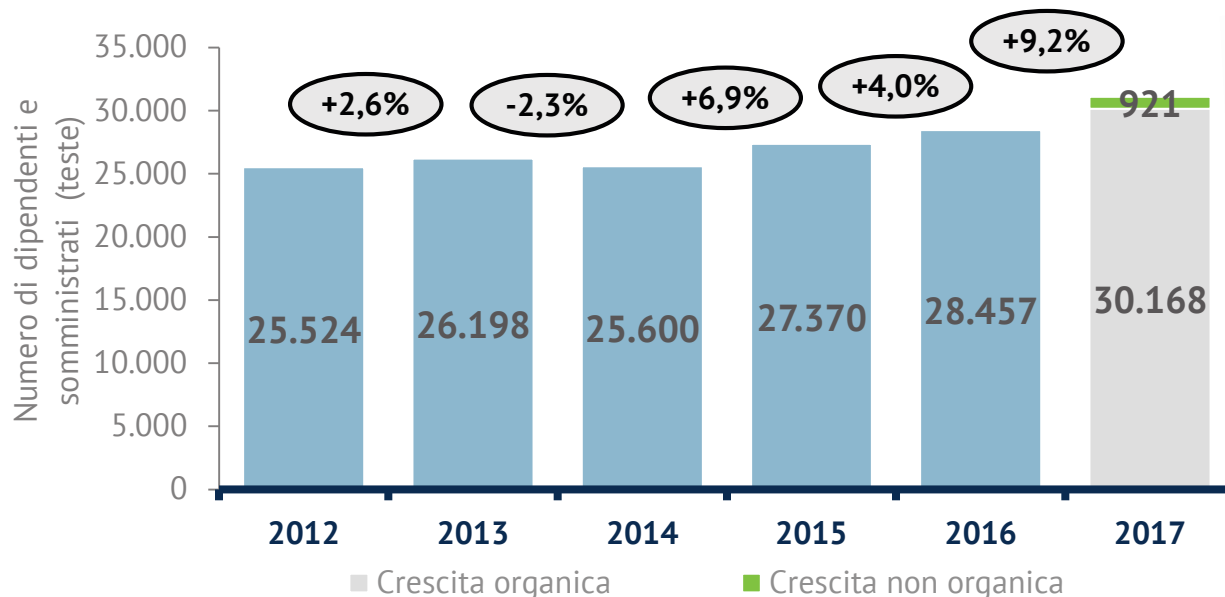
- Nel 2017 minori perdite e costi di ristrutturazioni aziendali
- Deciso allargamento di perimetro tra il 2015 e il 2017 per fenomeni di acquisizione
- Incidenza dell'EBITDA sui ricavi molto diversa da operatore a operatore

Un focus su 7 dei principali Contact Center in outsourcing

In aumento numero degli addetti e costo del personale per effetto sia delle acquisizioni sia dell'incremento di attività gestite



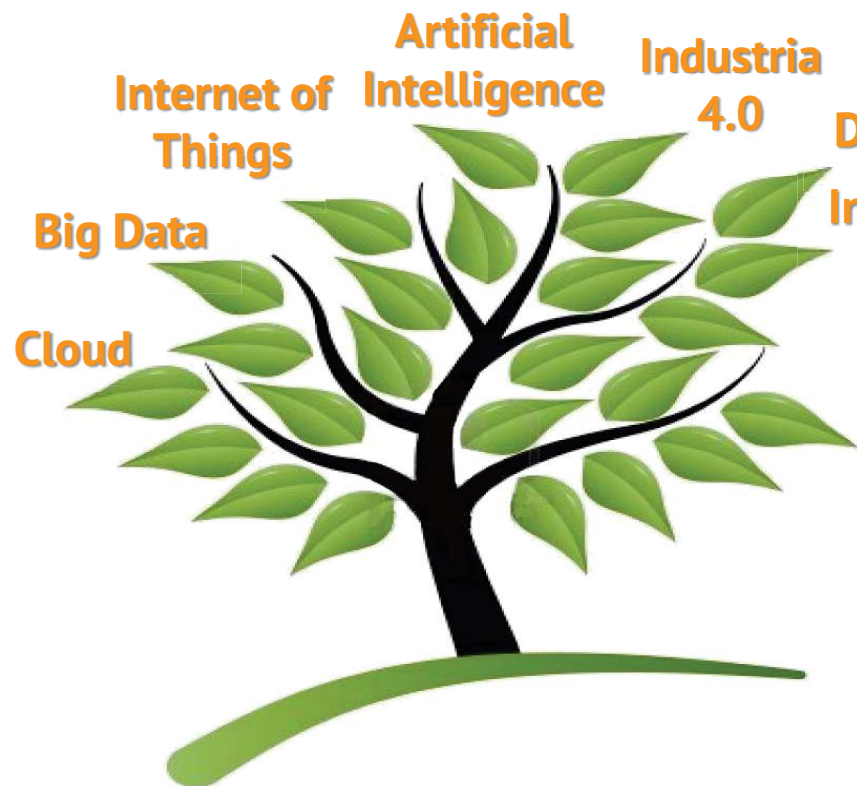
- Aumento **costo per FTE (+1,3%)** per scatti aziendali e minore incidenza di sgravi contributivi e ricorso a mobilità e cassa integrazione
- Aumento del **numero medio di FTE (+1%)**
- Incremento dei **costi dei co.co.co (+11%)**



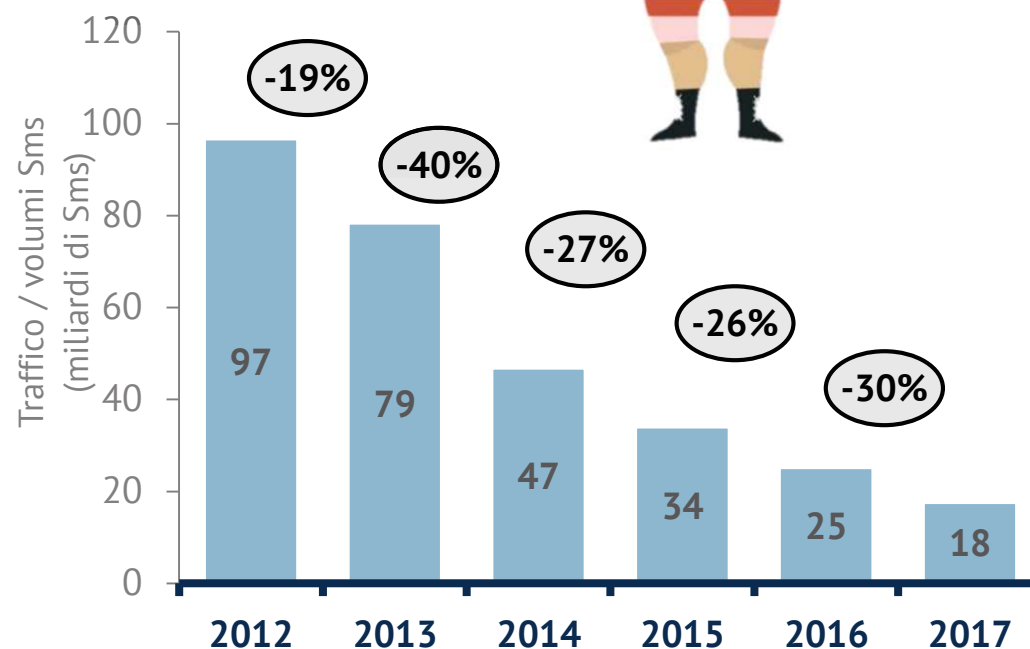
- Aumento degli addetti (dipendenti e somministrati) sia per effetto delle **acquisizioni** sia per l'**aumento di attività**
- Il 61% dei dipendenti ha meno di 40 anni, ma la componente **over 40** è passata **dal 24% al 39%** negli ultimi 5 anni

L'impatto della Digital Transformation

Continuano i tentativi delle Telco di giocare un ruolo nei mercati digitali, ma a farla da padrone, nella maggioranza di questi, sono gli OTT

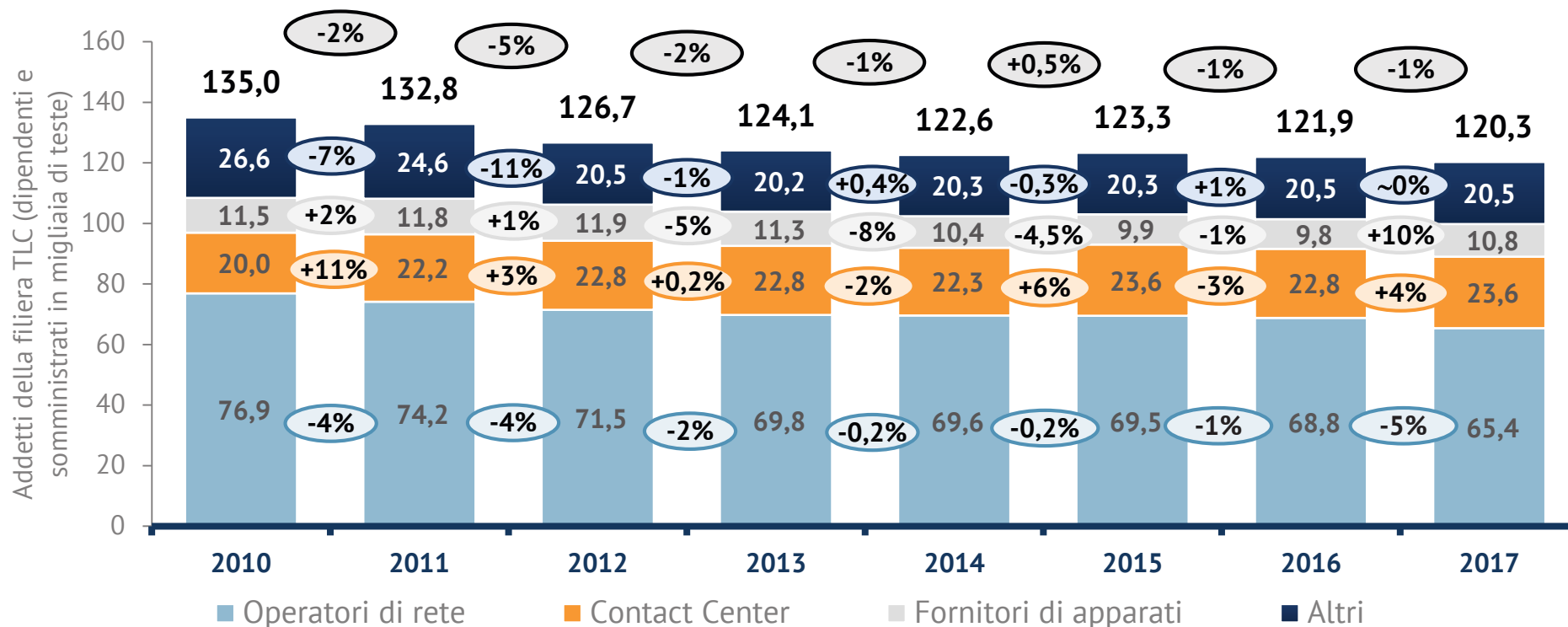


Digital Payment
Internet Advertising
eCommerce
Comunicazione p2p e aziendale



Il mercato del lavoro della filiera TLC

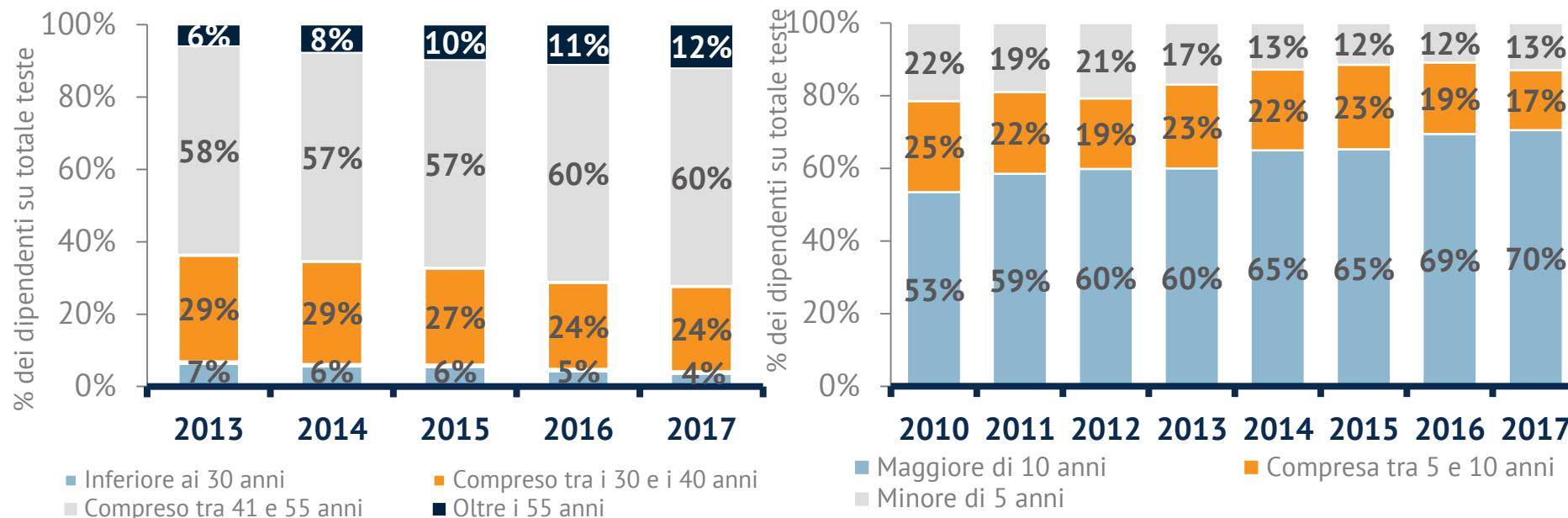
Gli addetti della filiera TLC impiegati su servizi TLC (e non relativi ad altre industry) sono in leggera riduzione principalmente per un calo negli Operatori



- **OPERATORI TLC: -5%** per fenomeni di consolidamento, ristrutturazione e esternalizzazione di attività
- **CONTACT CENTER: +4%** per integrazione di attività precedentemente gestite in-house e aumento dei volumi gestiti
- **FORNITORI APPARATI: +10%** per aumento di attività nel mercato TLC grazie alla crescita degli investimenti sulle reti

Il mercato del lavoro della filiera TLC

La forte spinta all'innovazione di business e tecnologica e la competizione con gli OTT richiede investimenti in formazione vista l'anzianità media della filiera



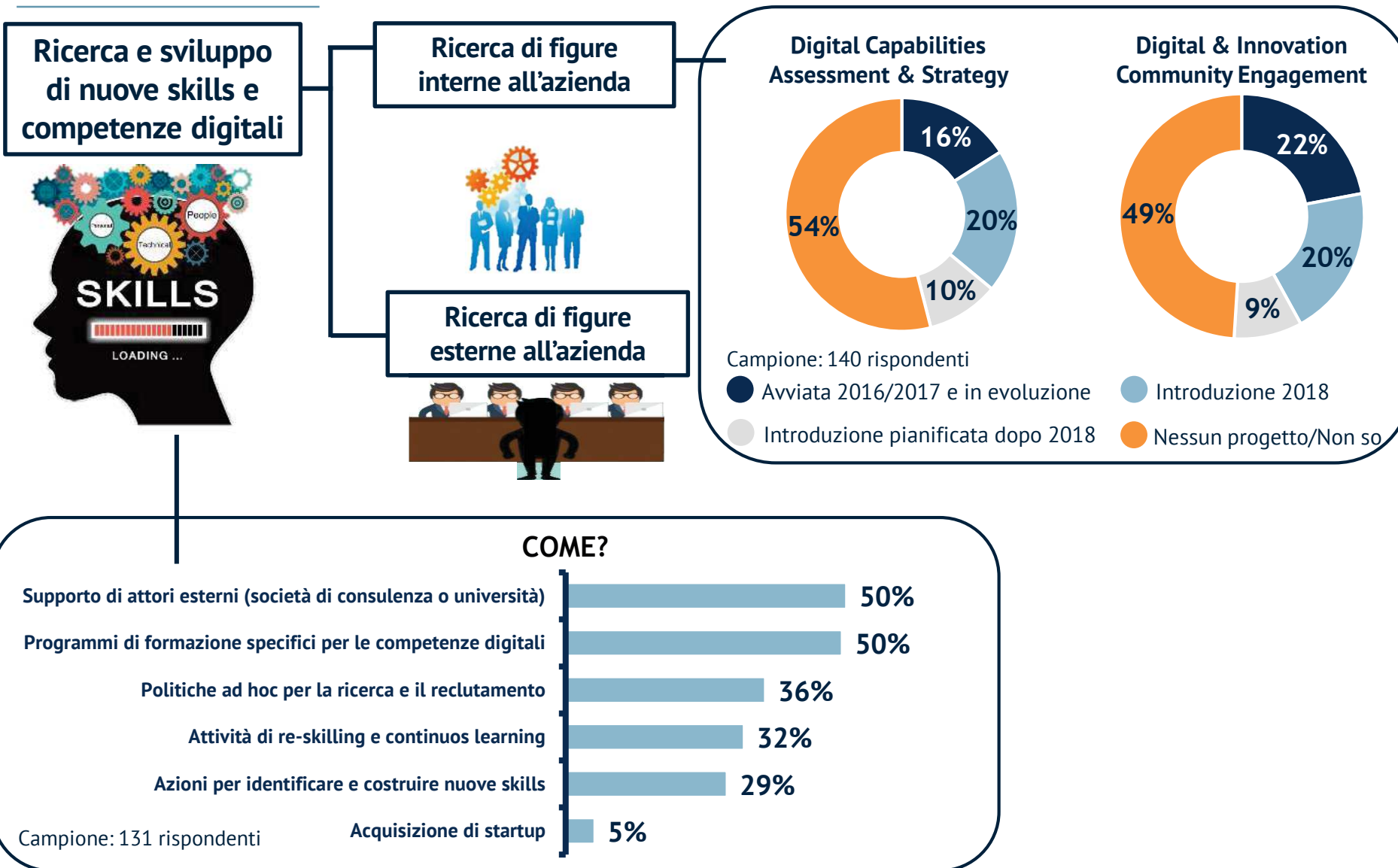
Over 55 negli Operatori TLC: da 7% a 16% in 4 anni

Anzianità > 10 anni negli Operatori TLC: da 70% a 90% in 7 anni

FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI













Trasformazione professionale, reskilling e nuove competenze

Le Telco al lavoro sullo sviluppo di nuove skill digitali al pari con le imprese di altri settori anche grazie all'accordo ANPAL e Asstel



L'Alternanza Scuola Lavoro

Sono molteplici i progetti rivolti agli studenti delle scuole superiori per far acquisire conoscenze e abilità legati al digitale nella filiera TLC

				
	600 studenti (24 scuole)	10 città	40 ore (5 giorni)	Lezioni + project work sulla Digital Trasformation
	150 studenti (20 scuole)	Milano, Padova, Pisa, Bologna, Roma, Catania	2 settimane	Inserimento negli uffici sui filoni: Technology, Commercial Operations, Marketing & Design Studio
	350 studenti (3 scuole)	Milano	Alcuni mesi	Coinvolgimento in un progetto di Marketing go-to-market sui prodotti IoT dell'azienda
	49 studenti	Milano, Roma, Bari		2 tirocini nell'anno scolastico 15/16, 12 nel 16/17 e 35 nel 17/18
	240 studenti	Roma, Milano	40 ore (1 settimana)	Formazione su tematiche come Comunicazione, Public Speaking e Teamwork; group working; project work
	26 studenti (una classe)	Lazio	Annuale per la classe, stage di 2 settimane	Moduli formativi a cura di «Maestri di Mestiere» su tematiche specifiche, visite alla sede di Roma. Stage per 3 studenti
	400 studenti (10 scuole)	Roma, Milano, Genova, Pagani (SA)		Lezioni teoriche, workshop, corsi e-learning
	78 studenti (3 scuole)	Roma		Coinvolgimento in attività di progettazione e disegno di soluzioni software



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2018

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL