

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2019

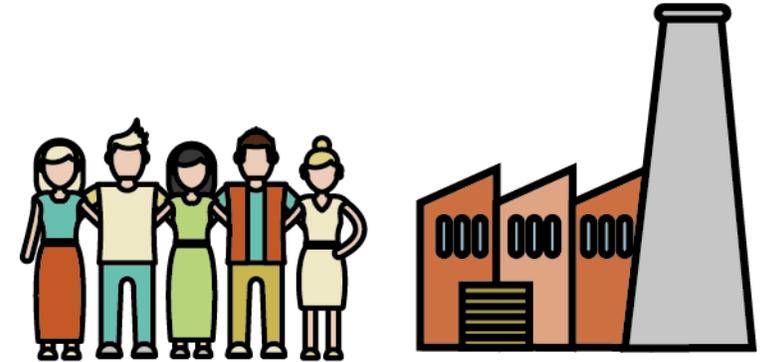
ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL

Indice della presentazione

Imprese della filiera TLC



Consumatori e imprese (domanda)



Lavoro (addetti)

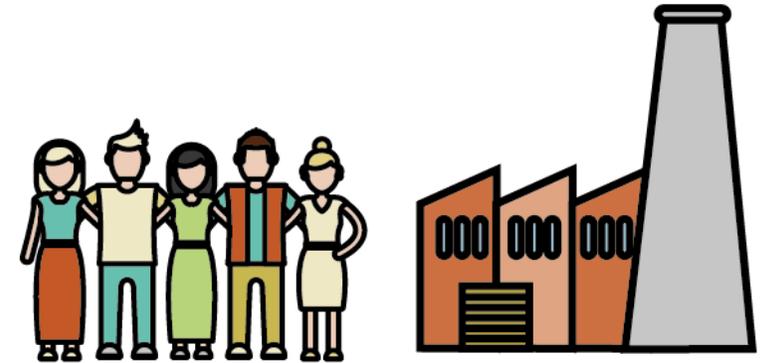


Indice della presentazione

Imprese della filiera TLC



Consumatori e imprese (domanda)



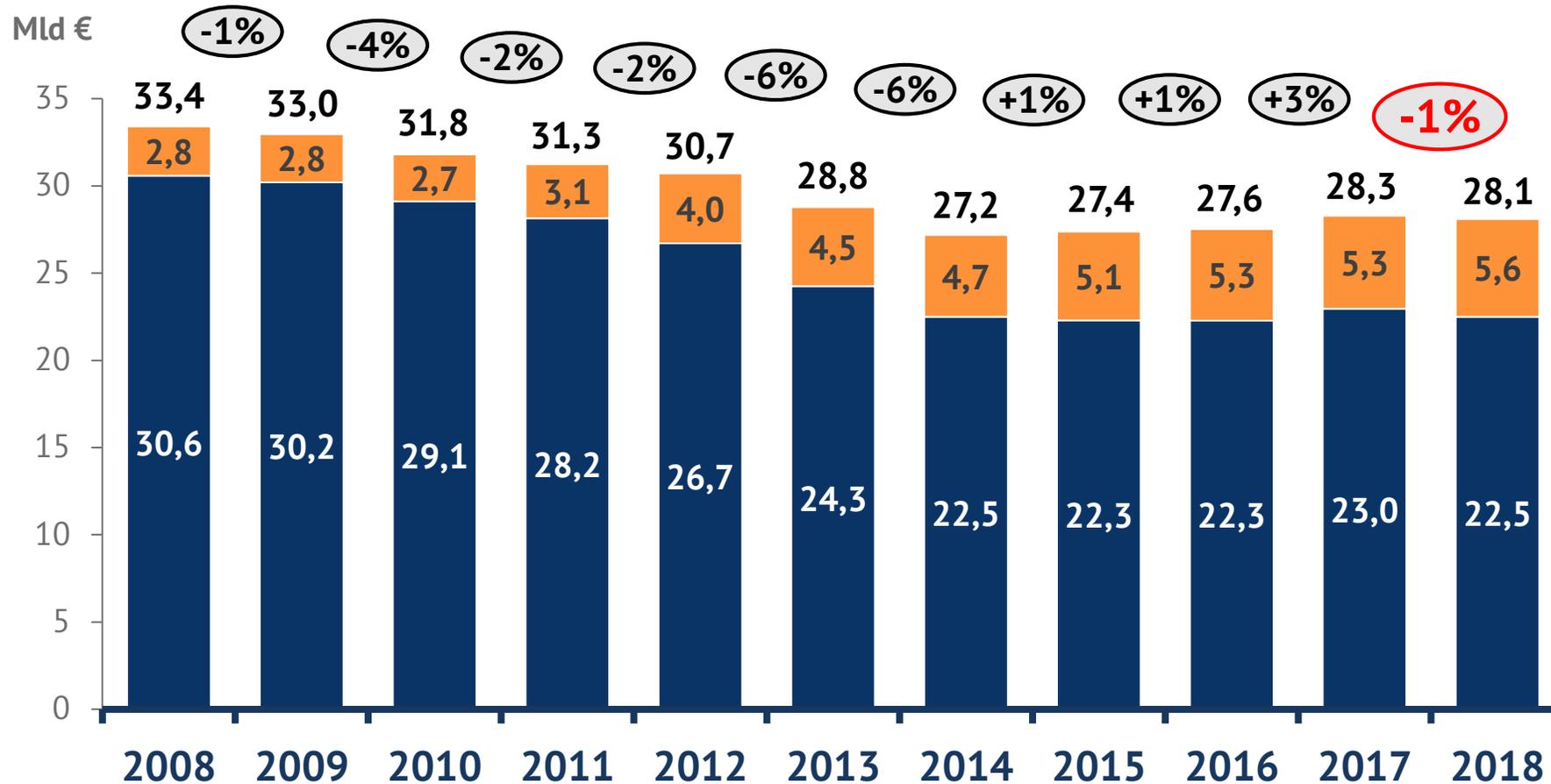
Lavoro (addetti)



Dopo 4 anni torna un segno negativo nei ricavi netti della filiera TLC...

Ricavi provenienti dall'esterno della filiera (consumatori e imprese)

Trend 17-18



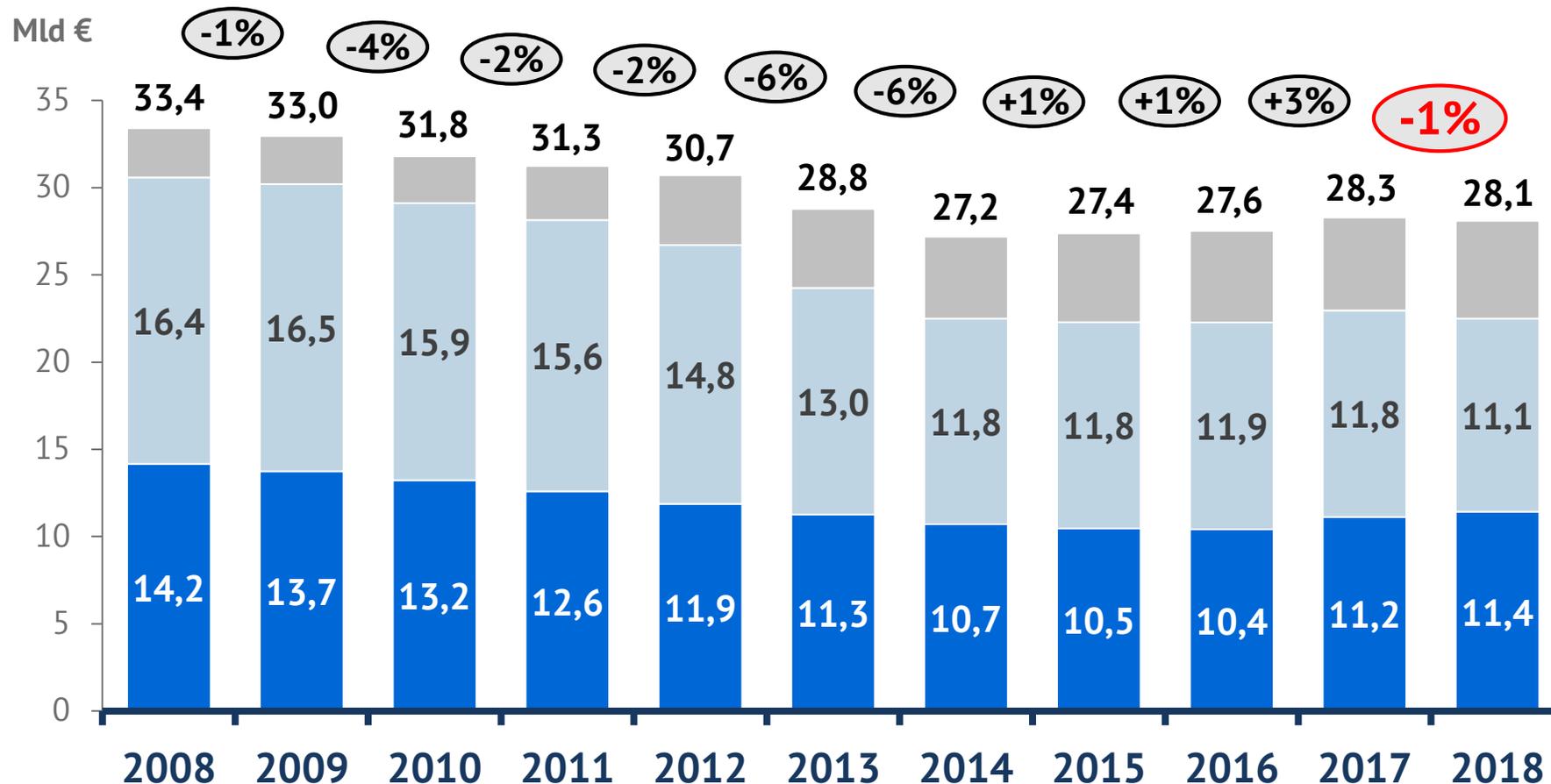
Terminali
(+5%)

Servizi TLC
(-2,2%)

... a causa del crollo dei servizi mobili per la forte competizione seguita all'ingresso del quarto Operatore mobile

Ricavi provenienti dall'esterno della filiera (consumatori e imprese)

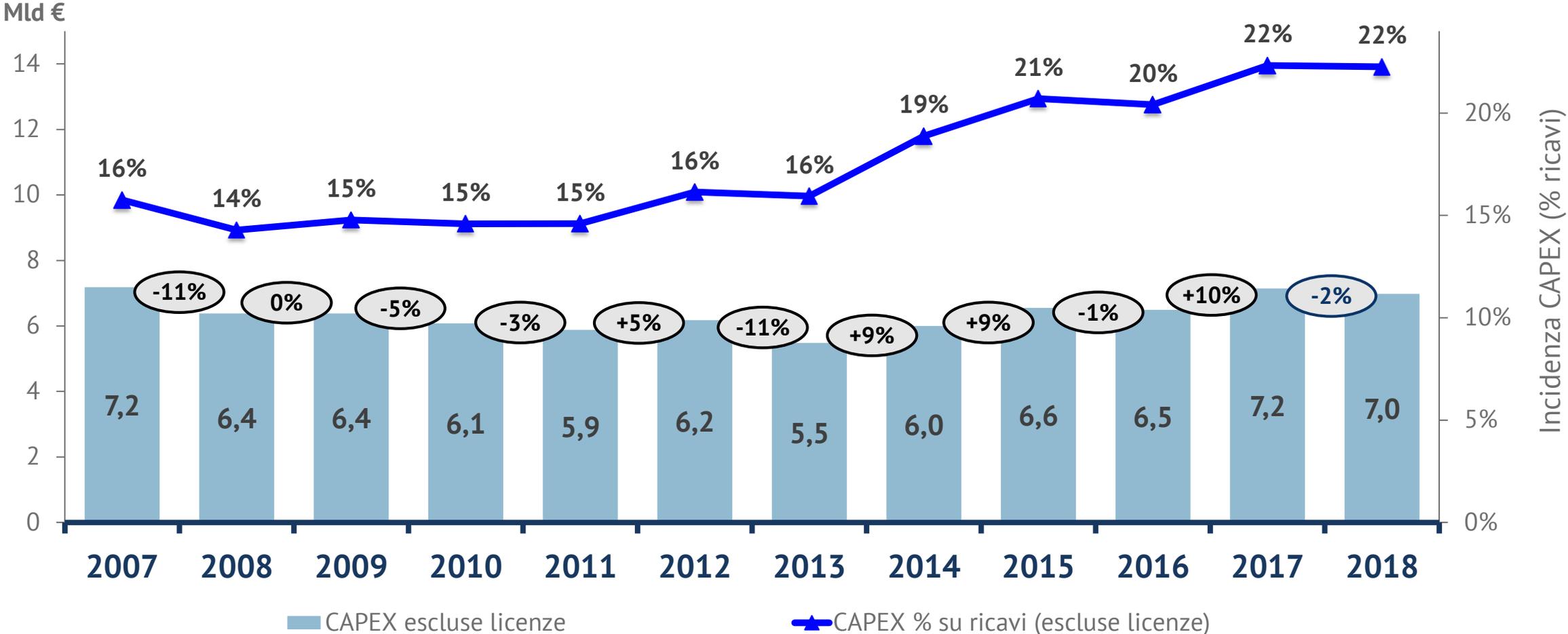
Trend 17-18



Servizi TLC mobili
(-6,4%)

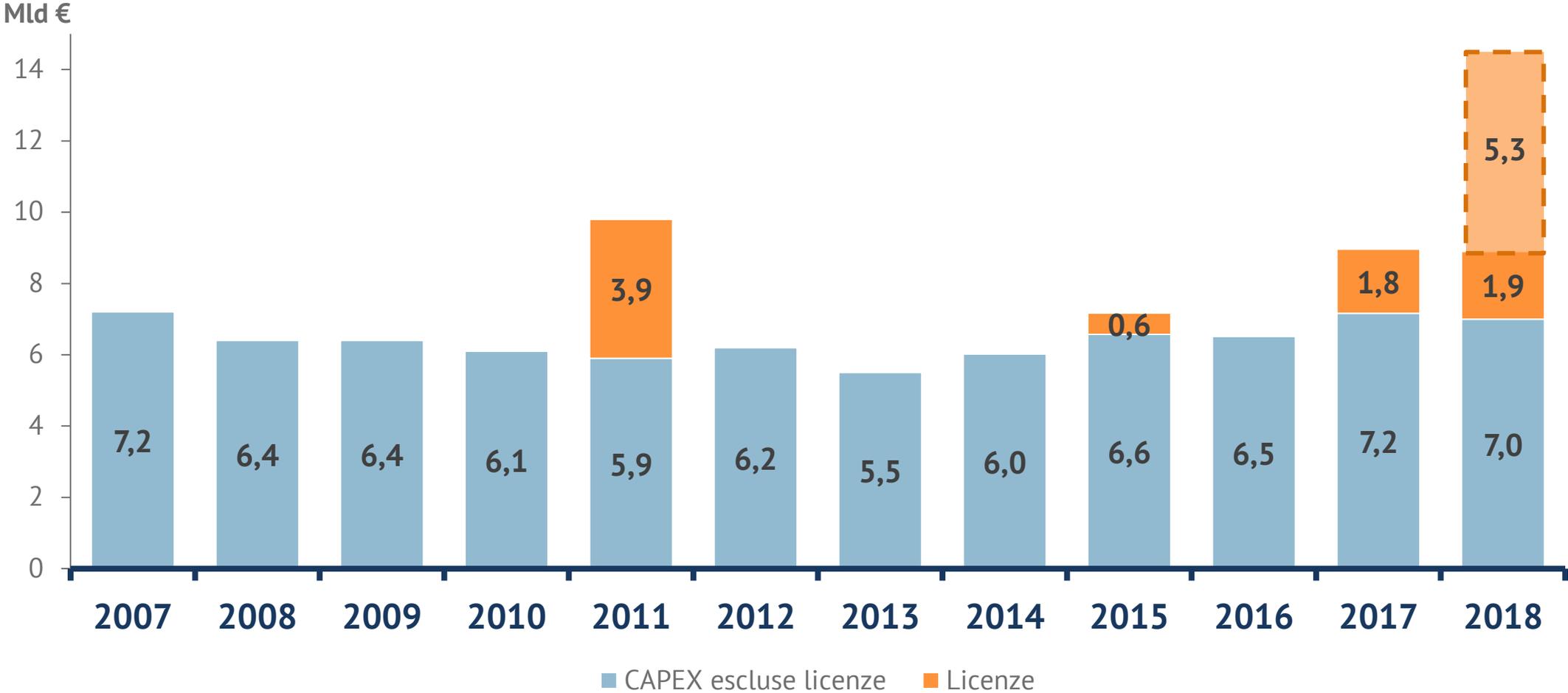
Servizi TLC fissi
(+2,6%)

Gli investimenti (CAPEX) degli Operatori TLC nel 2018 sono tra i più alti degli ultimi 10 anni



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

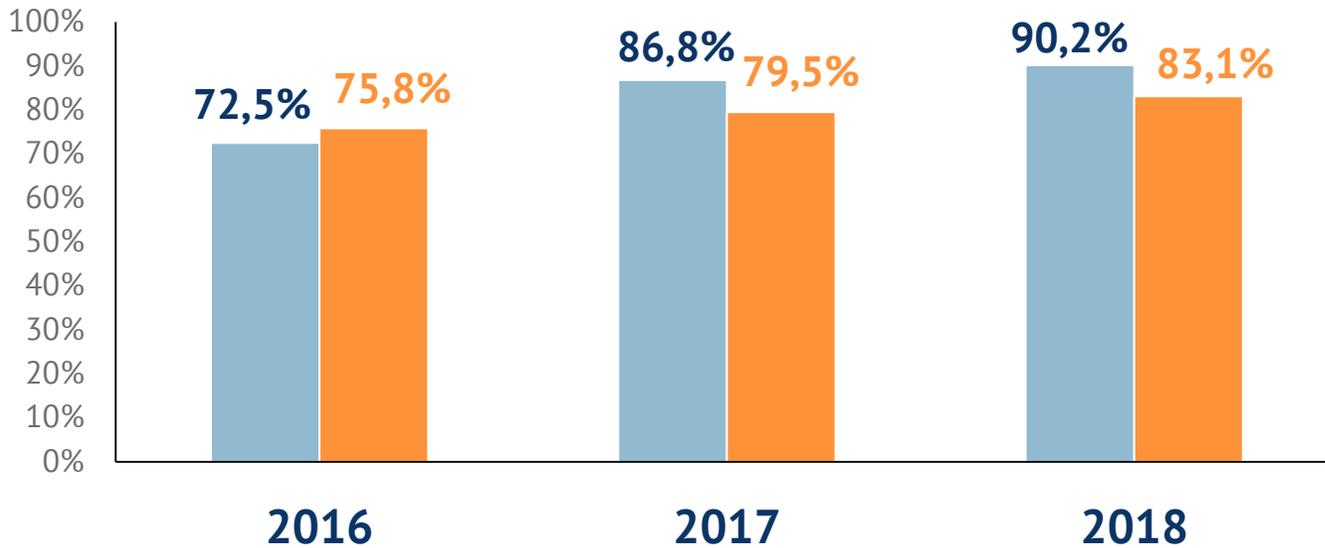
Gli investimenti (CAPEX) degli Operatori TLC nel 2018 sono tra i più alti degli ultimi 10 anni



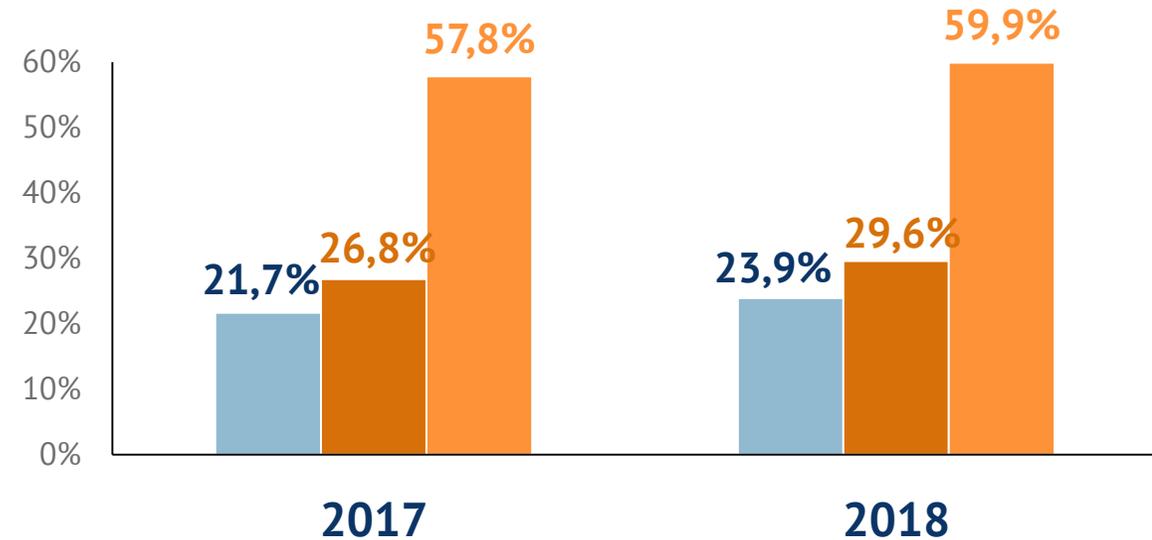
FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

Dal 2017 superata la media europea sulla copertura >30 Mbps ma gap ancora da colmare per quanto riguarda la copertura >100 Mbps

Copertura banda larga fissa >30 Mbps
(FTTP, Cable Docsis 3.0, VDSL and other NGA)

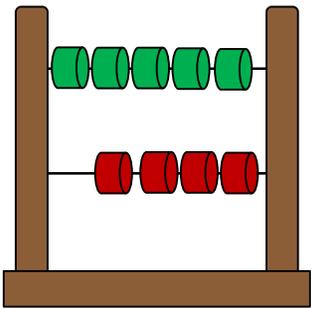
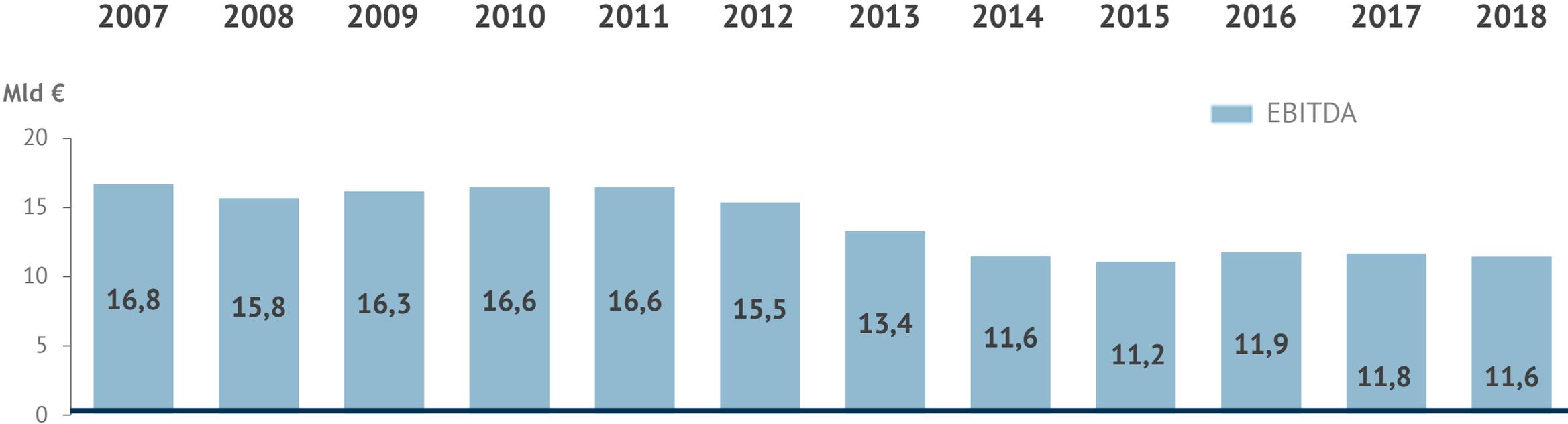


Copertura banda larga fissa >100 Mbps
(FTTP e Cable Docsis 3.0)



99% copertura LTE in Italia (mar 2019)

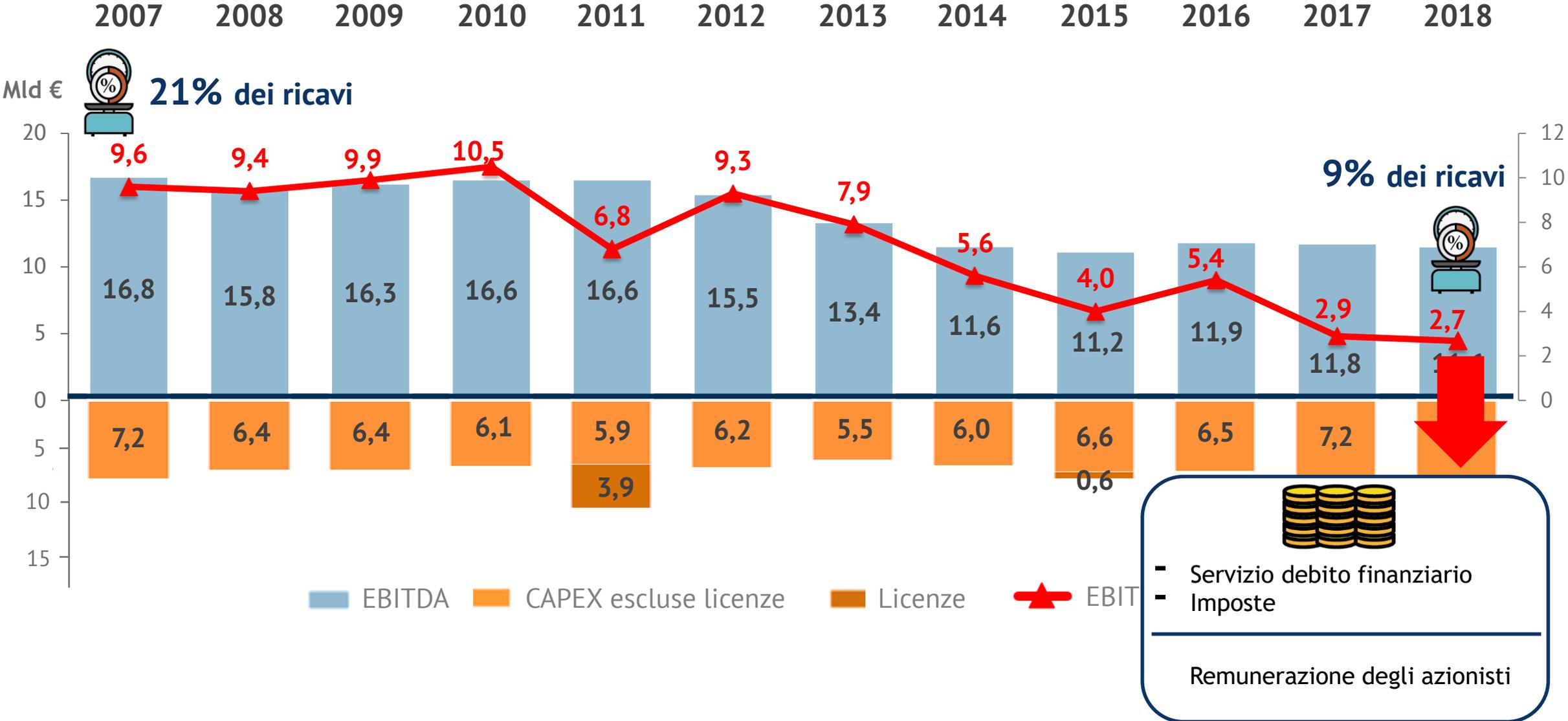
In calo l'EBITDA degli Operatori TLC



2017
Ricavi lordi **32,1 mld €**
Costi **20,3 mld €**

2018
Ricavi lordi **31,4 mld €** ↓ **-1,9%**
Costi **19,9 mld €** ↓ **-2%**

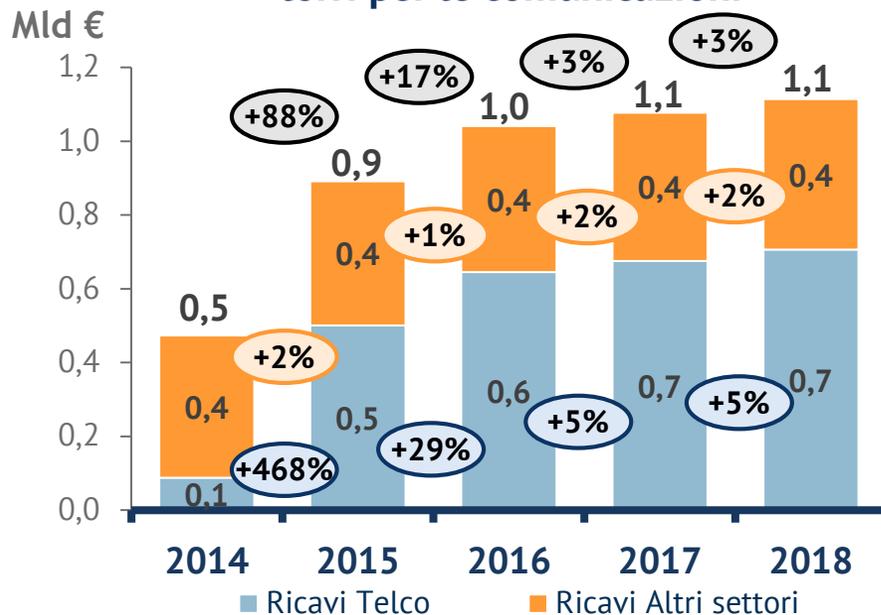
La continua contrazione di EBITDA-CAPEX degli Operatori TLC pone interrogativi sulla sostenibilità prospettica dell'industry



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

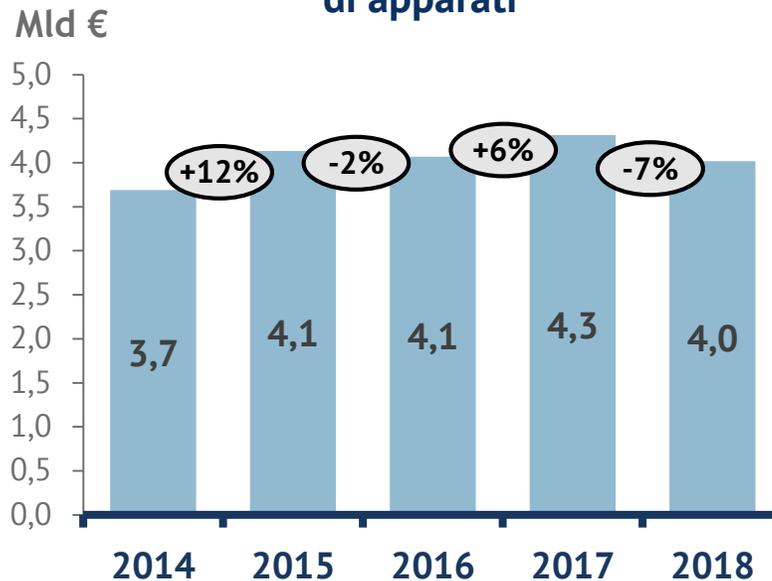
Andamenti differenti per gli altri attori della filiera

Ricavi fornitori di torri per le comunicazioni



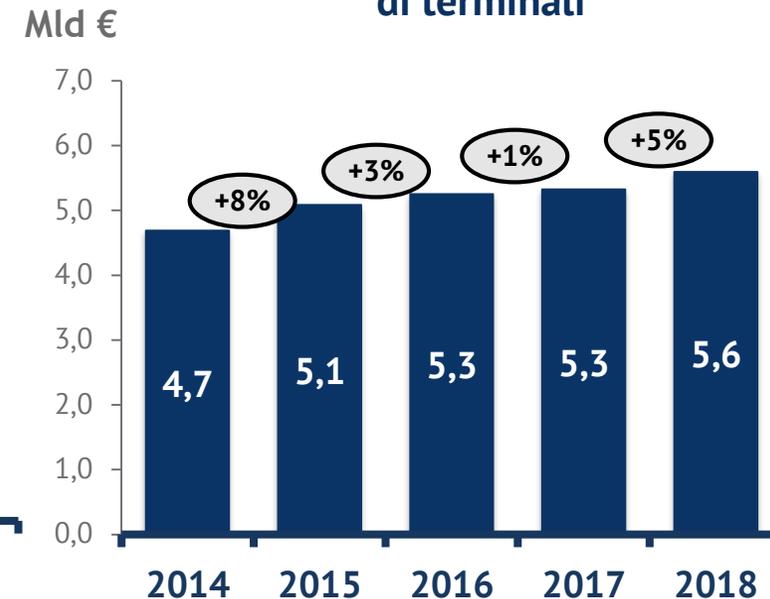
- + Consolidamento del mercato
- + Esigenza di una maggiore copertura nelle aree a maggior densità di traffico

Ricavi fornitori di apparati



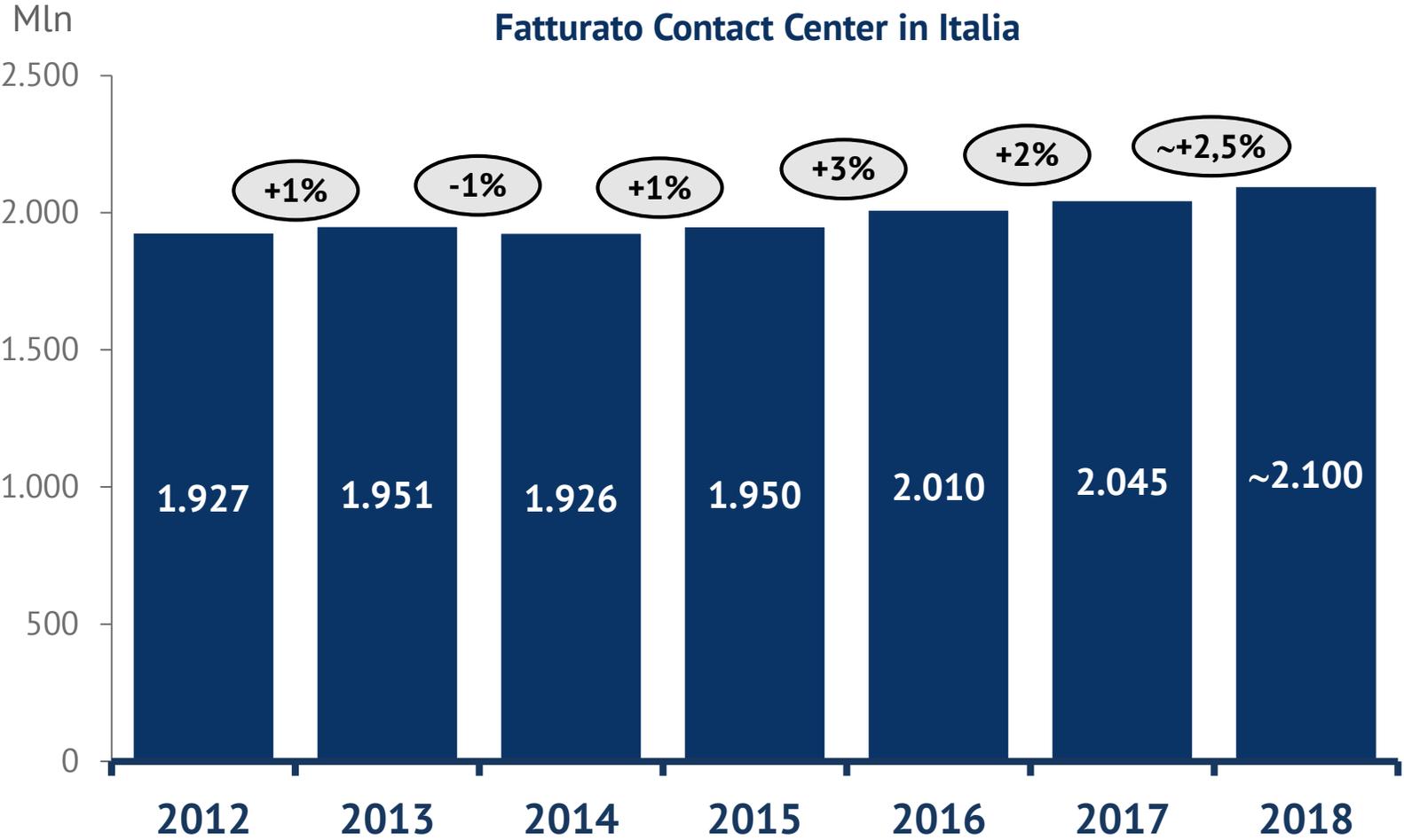
- Crisi aziendali
- Aumento della competizione
- Rallentamento degli investimenti per gli apparati di rete mobile
- + Crescita degli investimenti sugli apparati di rete fissa

Vendite di terminali



- + Vendite di Smartphone (91% del mercato) trainano la crescita
- + Orientamento consumatori ad acquistare Smartphone più evoluti e di fascia alta

Segno positivo per i ricavi complessivi dei Contact Center in Italia



Include

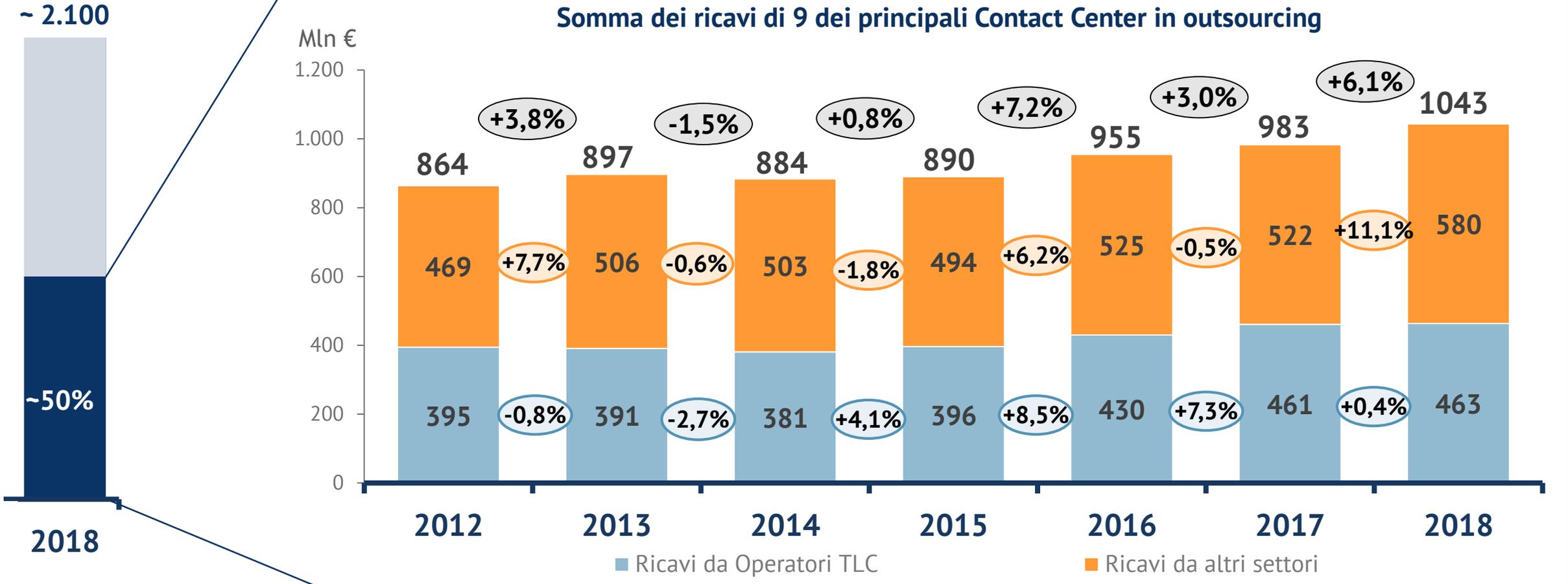
- + *Attività Inbound*
- + *Attività Outbound*
- + *Attività di Back-office*
- + *Altri ricavi (ICT, logistica, recupero crediti, ricerche di mercato, data-entry, gestione documentale, ecc.)*

FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI E BILANCI AZIENDALI

In forte aumento i ricavi provenienti da settori non Telco per i principali Contact Center in outsourcing

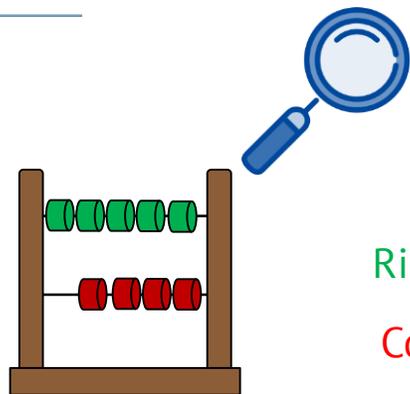


9 Contact Center tra i principali per fatturato



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

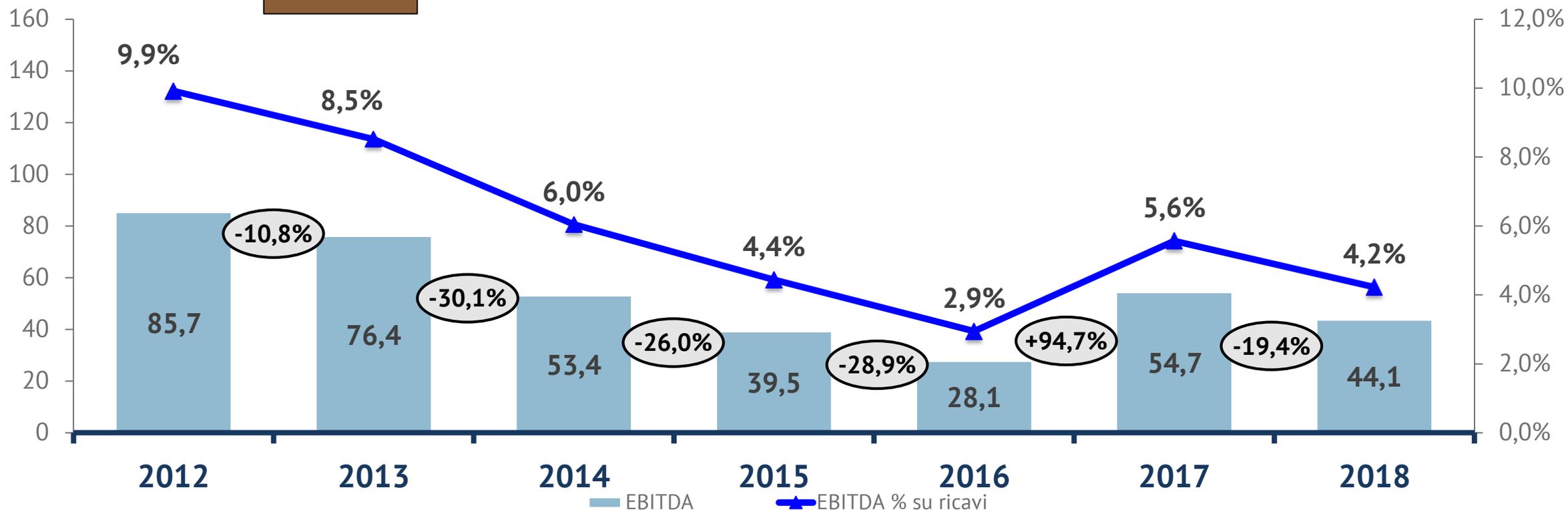
L'EBITDA dei principali Contact Center in outsourcing vale poco più del 4% dei ricavi



9 Contact Center tra i principali per fatturato

2017
Ricavi **983 mln €**
Costi **928 mln €**

2018
Ricavi **1.043 mln €** ↑ +6,1%
Costi **999 mln €** ↑↑ +7,6%

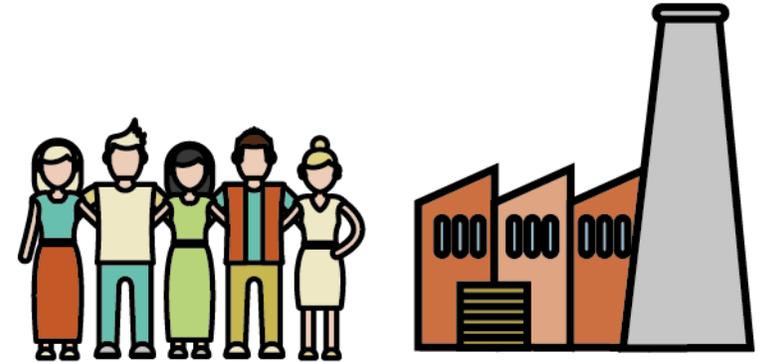


Indice della presentazione

Imprese della filiera TLC



Consumatori e imprese (domanda)



Lavoro (addetti)



A beneficiare delle dinamiche di mercato delle TLC sono i consumatori

Dinamica dell'indice dei prezzi dei servizi di Telecomunicazione in Italia (2018 vs 2017)

Accesso/servizi di base

↑ +5,0%

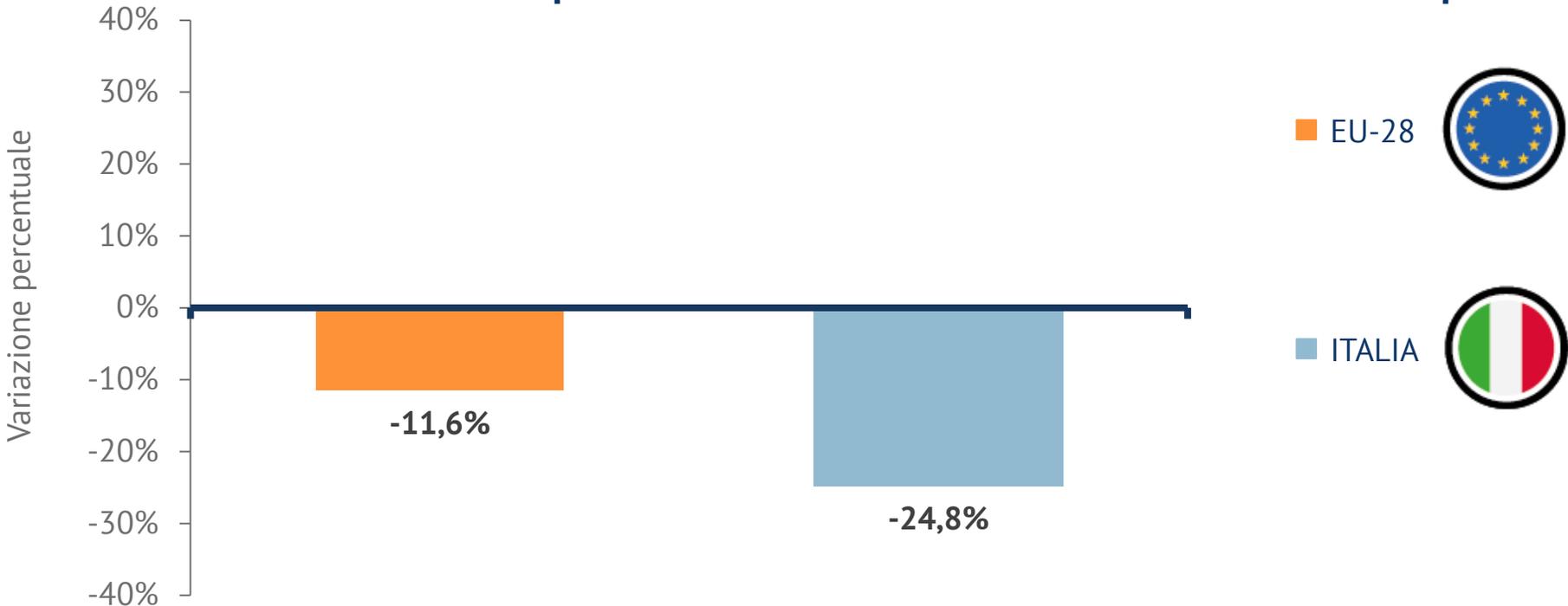
Banda larga fissa

↓ -0,9%

Servizi mobili

↓ -4,7%

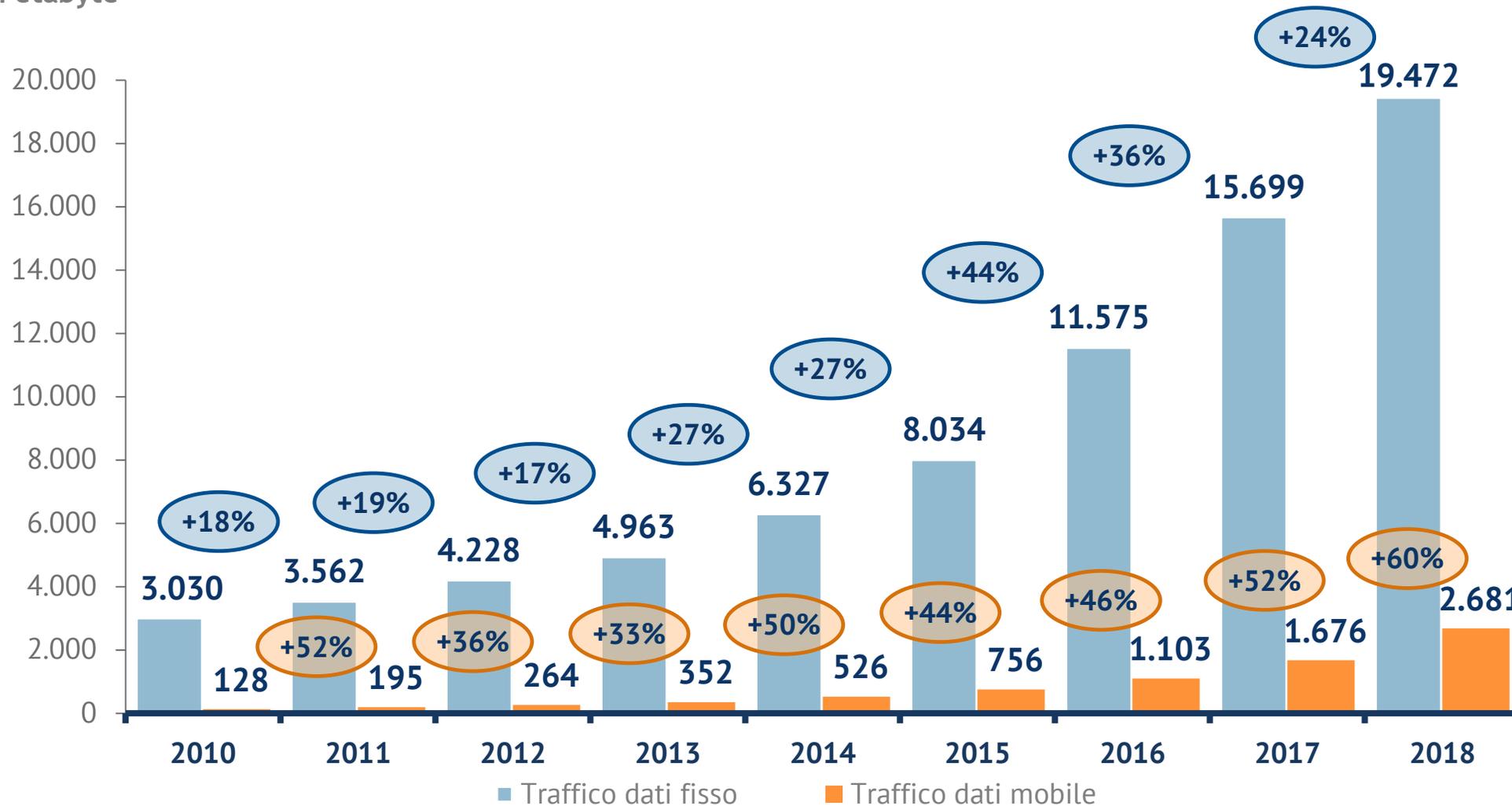
Variazione dei prezzi tra dicembre 2008 e dicembre 2018 in Europa



FONTE AGCOM OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI DICEMBRE 2019, MARZO 2019

Continua a crescere il traffico dati, crollano ancora gli Sms

Petabyte



Traffico dati fisso

6X
in 8 anni

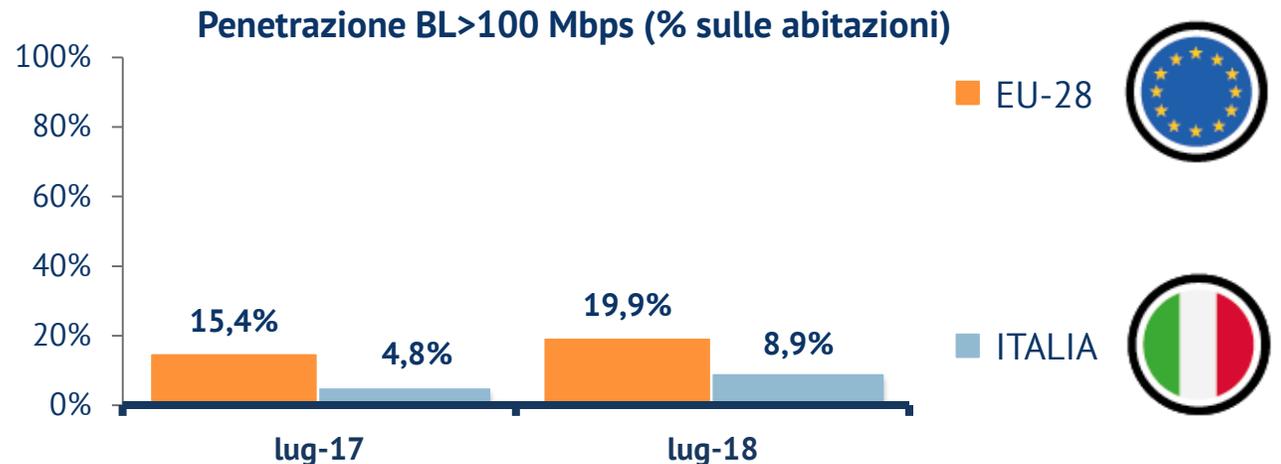
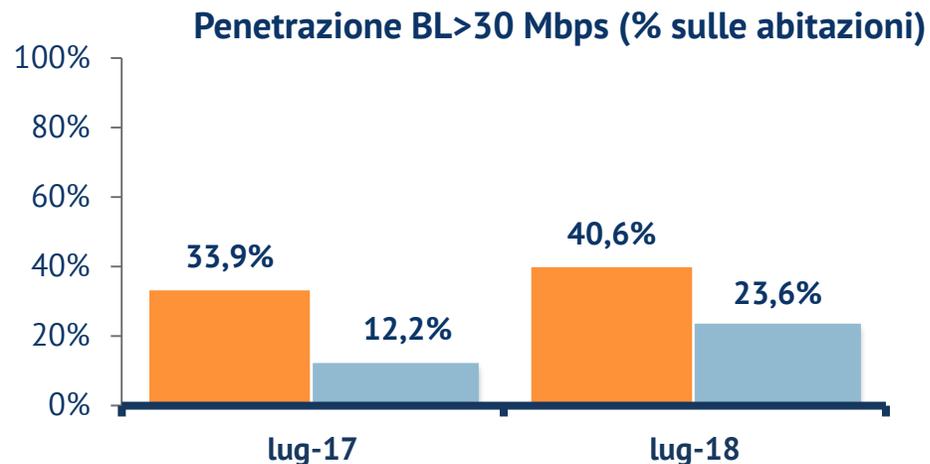
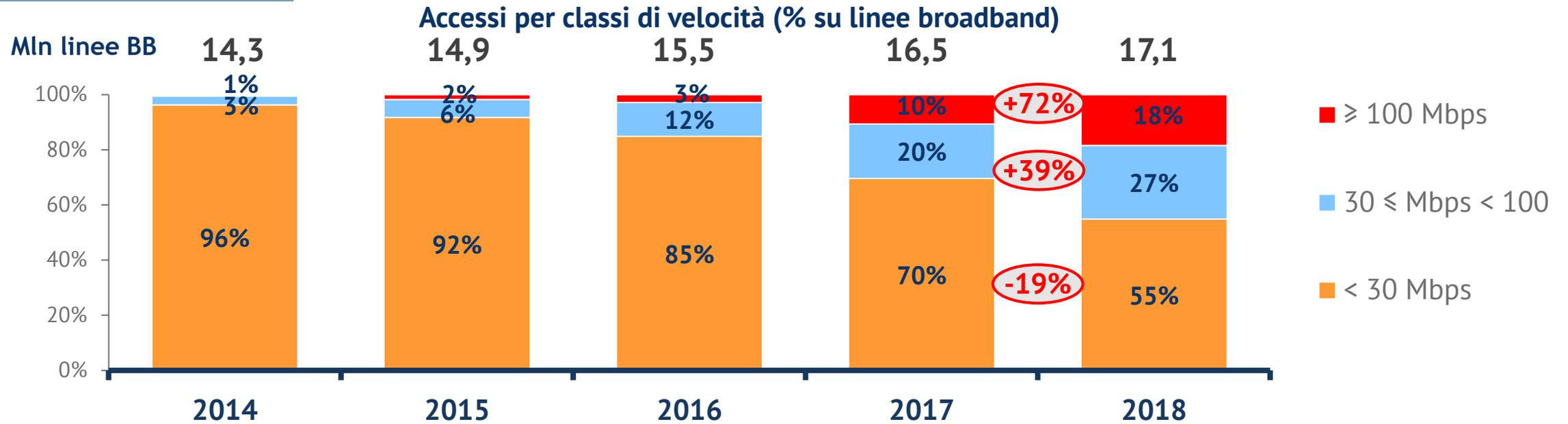
Traffico dati mobile

20X
in 8 anni

Traffico SMS

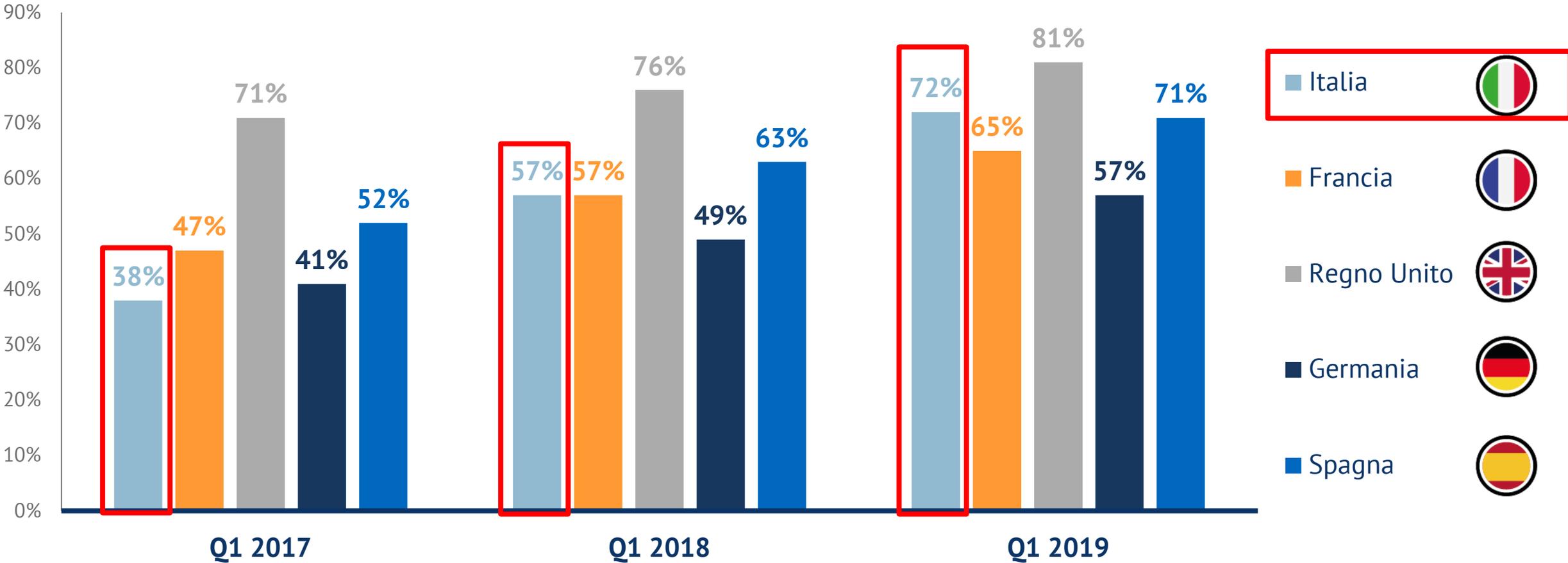
-8X
in 8 anni
-31% nel
2018

La crescita dei consumi è legata anche ad un aumento del numero di sottoscrizioni a banda larga e ultralarga



La crescita dei consumi è legata anche ad un aumento del numero di sottoscrizioni a banda larga e ultralarga

Tasso di penetrazione delle connessioni 4G (% su tot connessioni mobili)



FONTE RIELABORAZIONE SU DATI GSMA INTELLIGENCE Q1 2019

Nuove opportunità arriveranno dal 5G

Città abilitate in Europa



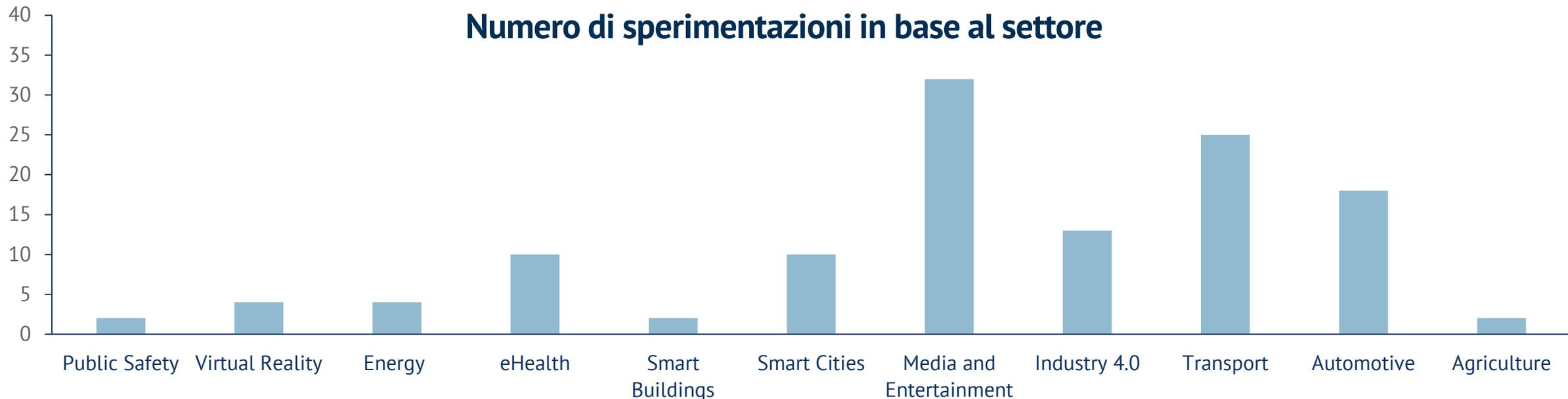
Numero di sperimentazioni



Percentuale di spettro assegnato



Numero di sperimentazioni in base al settore

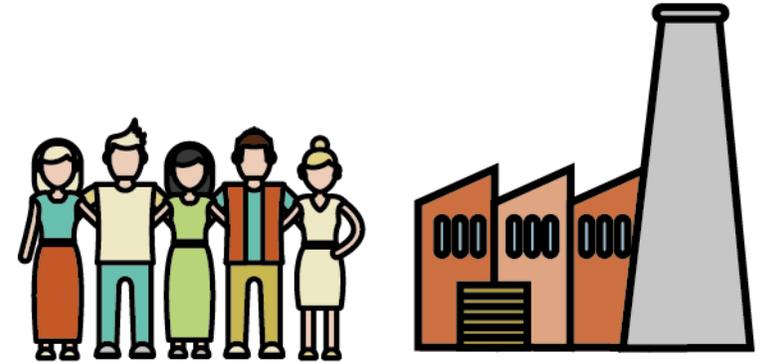


Indice della presentazione

Imprese della filiera TLC



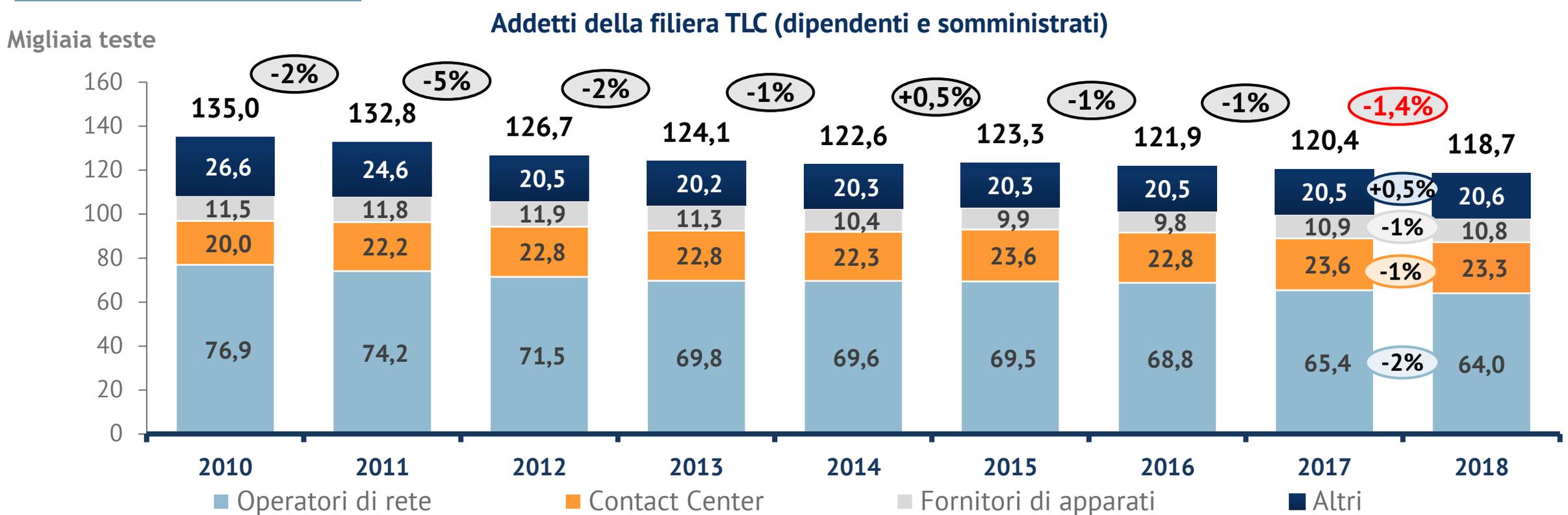
Consumatori e imprese (domanda)



Lavoro (addetti)

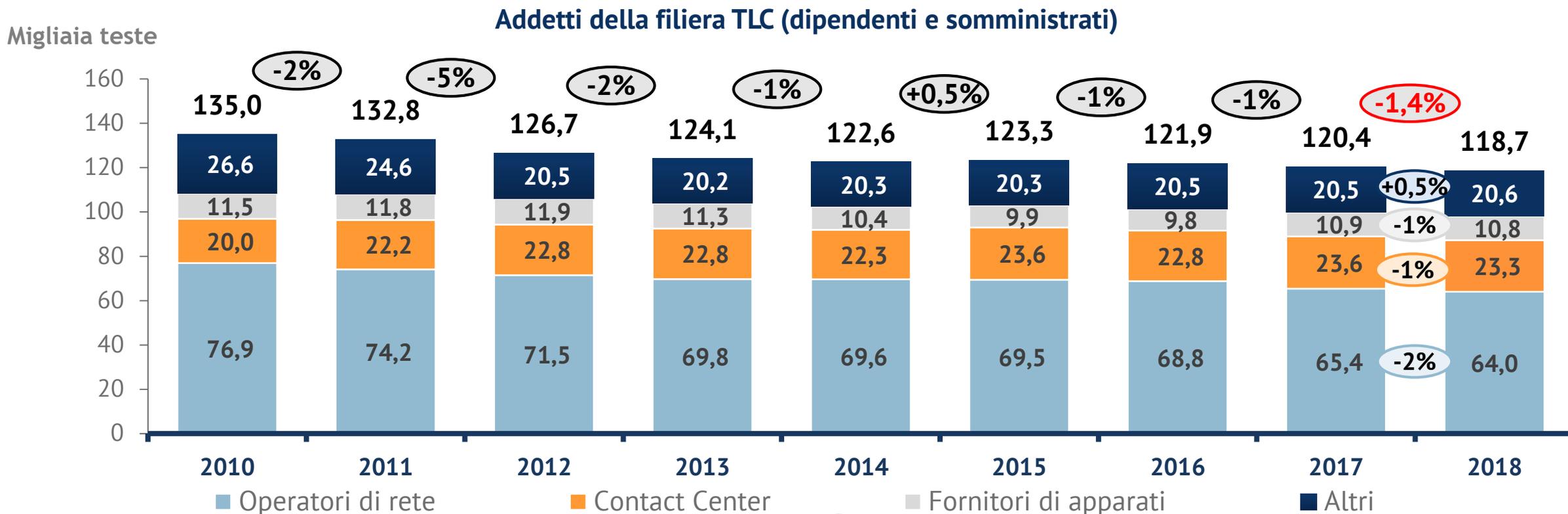


Si accentua leggermente il calo degli addetti della filiera TLC nel 2018



- **OPERATORI TLC: -2%** per fenomeni di consolidamento e ristrutturazione
- **CONTACT CENTER: -1%** per una riduzione dei costi/investimenti degli Operatori
- **FORNITORI APPARATI: -1%** per il rallentamento degli investimenti degli Operatori TLC e l'uscita dal mercato di alcune realtà
- **ALTRI ATTORI: +0,5%** per la crescita degli investimenti in particolare per il comparto infrastruttura

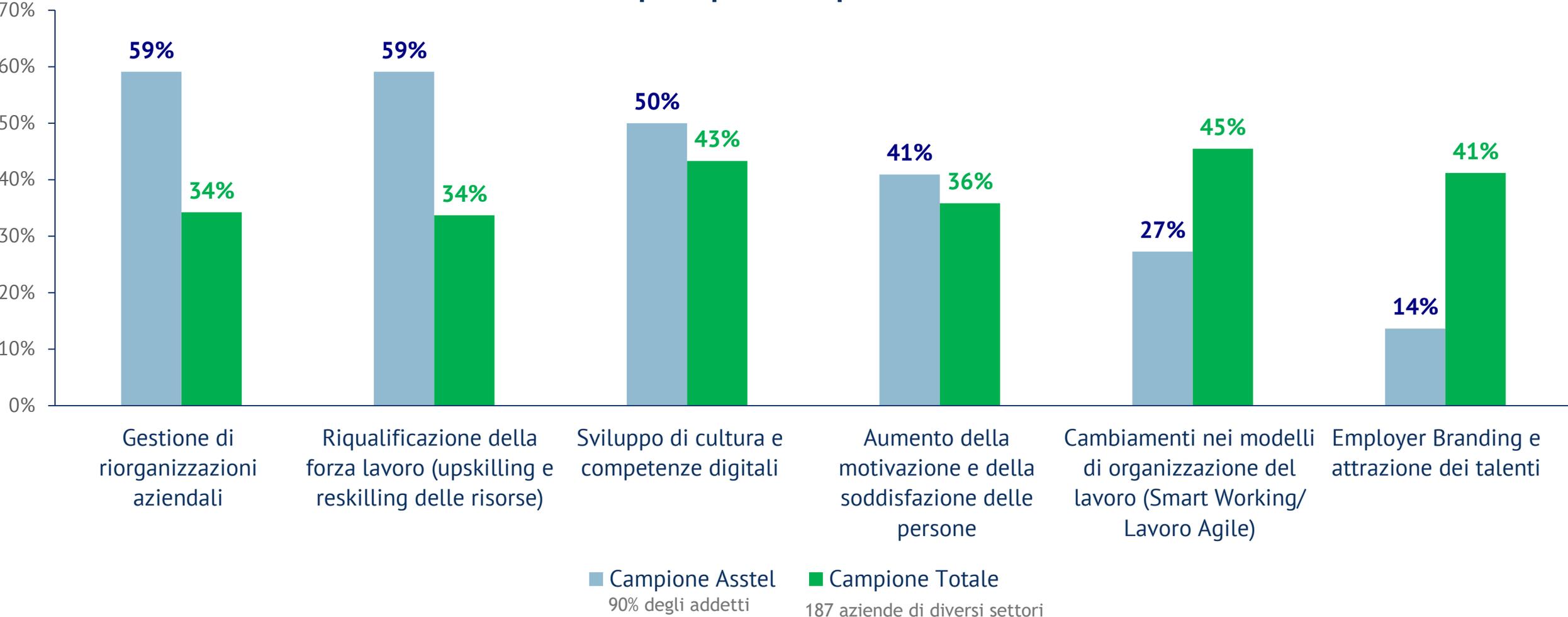
Si accentua leggermente il calo degli addetti della filiera TLC nel 2018



**Anzianità > 10 anni
nelle aziende della
filiera: da 55% a
74% in 8 anni**

Riqualificazione della forza lavoro e riorganizzazioni aziendali ai primi posti delle sfide per la Direzione HR delle imprese TLC

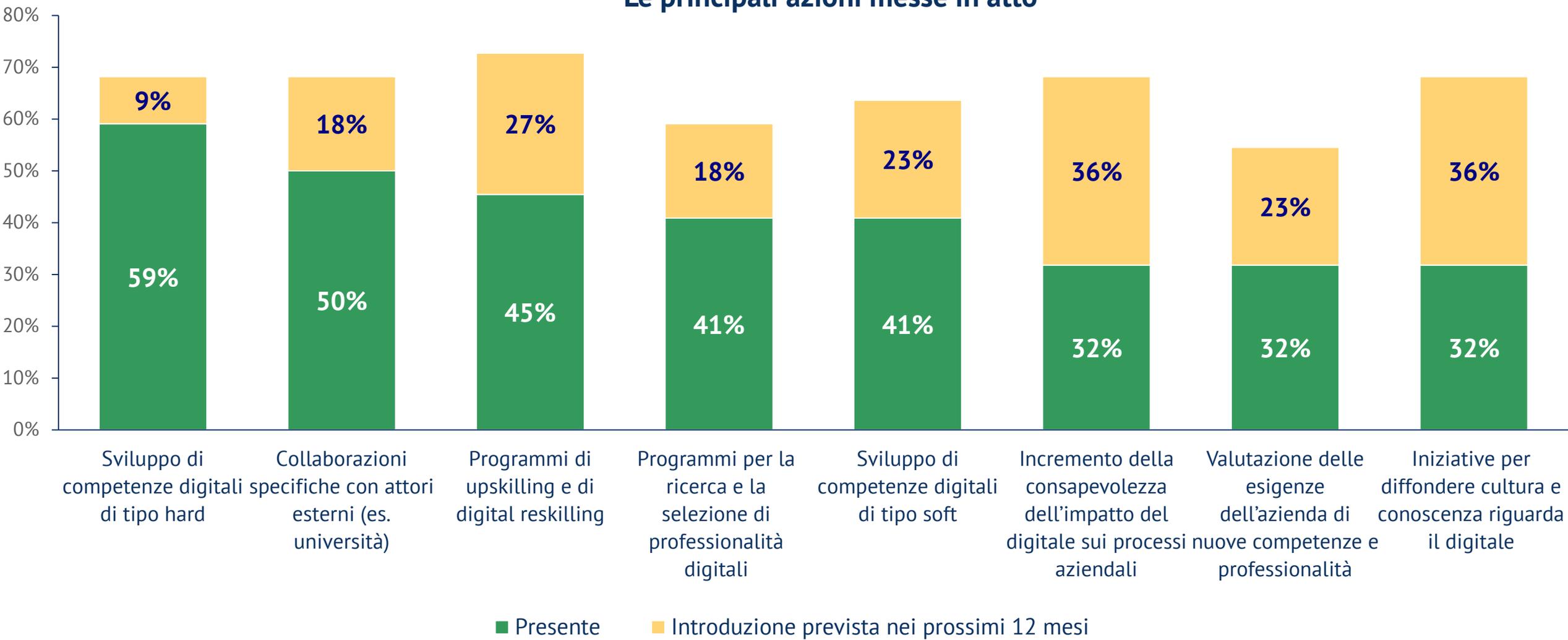
Le principali sfide per la Direzione HR



FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Le principali azioni per lo sviluppo delle competenze digitali sono già presenti in molte tra le imprese TLC

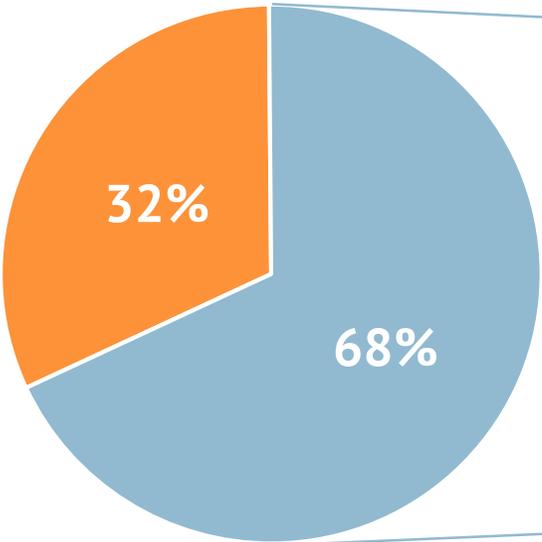
Le principali azioni messe in atto



FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Le principali imprese TLC applicano la contrattazione di secondo livello

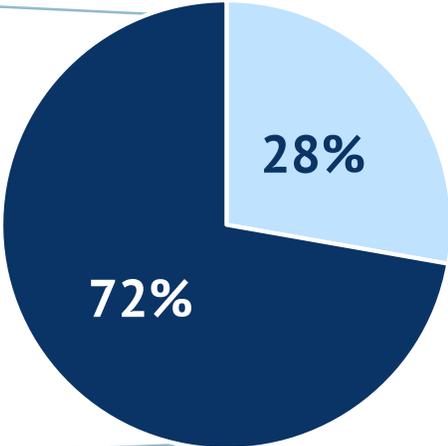
L'impresa ha mai applicato un contratto aziendale di natura economica, ossia che prevede l'erogazione di un premio variabile collettivo?



■ No ■ Sì

Base: aziende rispondenti (90% degli addetti totali rappresentati)

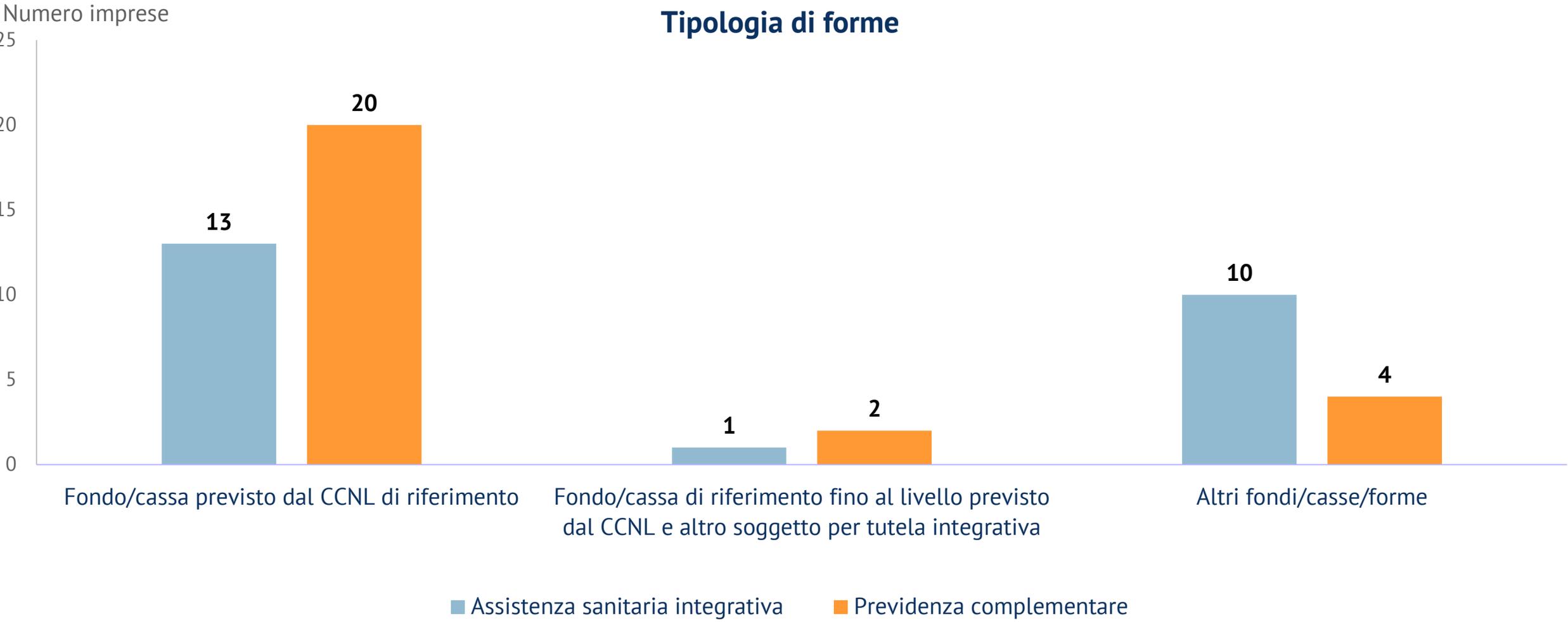
E attualmente lo applica?



■ No ■ Sì

Base: aziende che hanno già applicato un contratto aziendale di natura economica

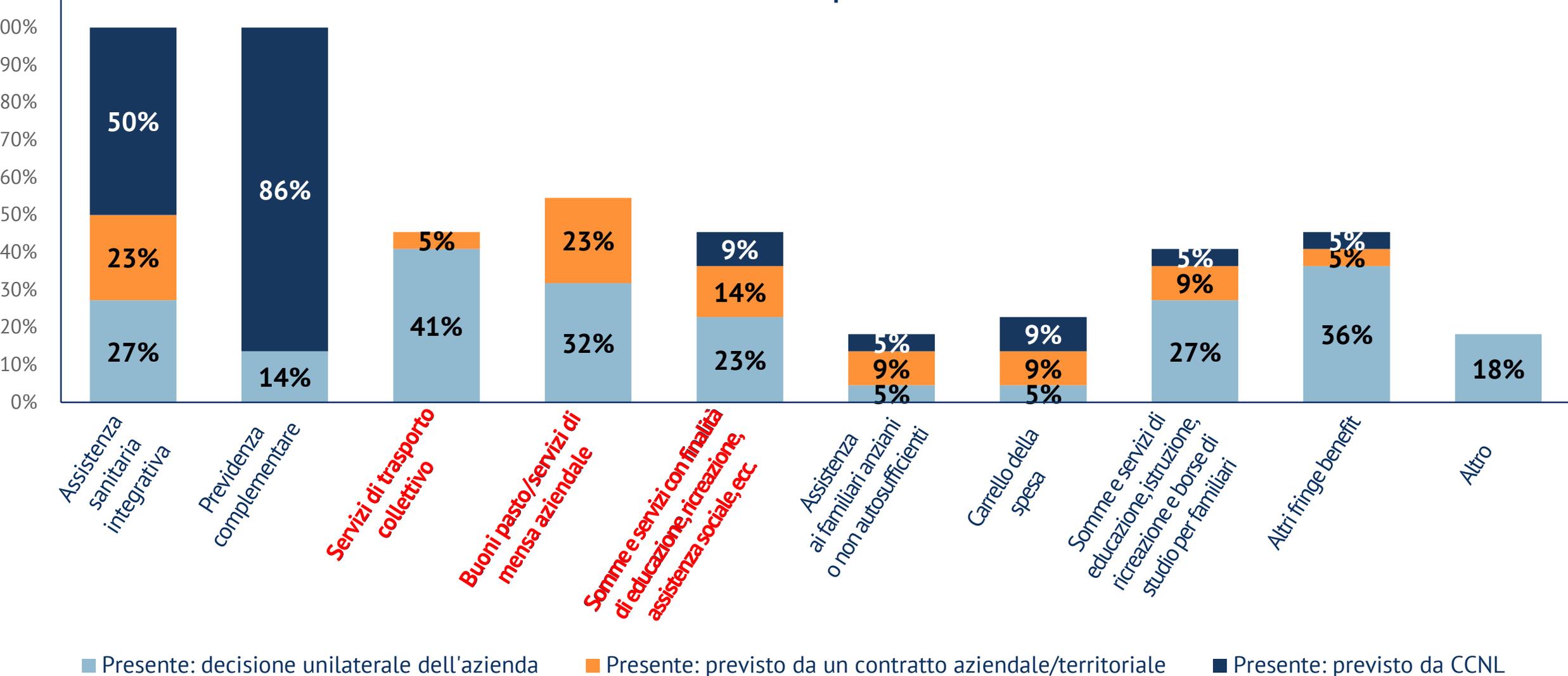
Le forme previste per l'assistenza sanitaria e la previdenza complementare fanno principalmente riferimento al CCNL



FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

I principali servizi di welfare offerti dalle aziende TLC riguardano trasporto, cibo e educazione

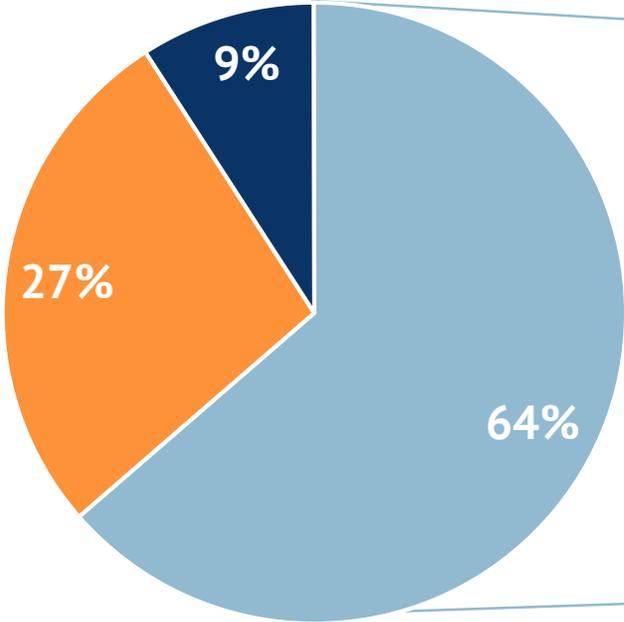
Servizi welfare dipendenti



FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

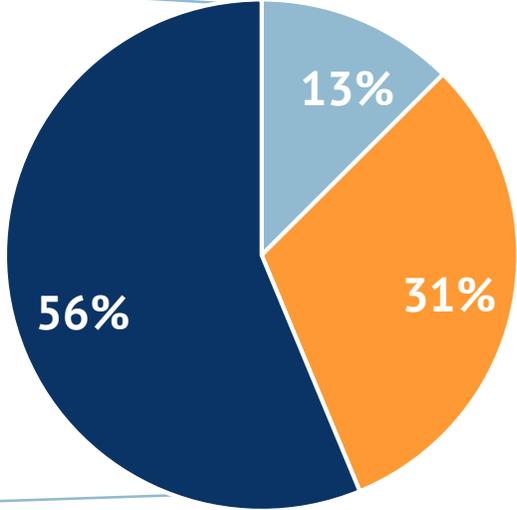
Lo Smart Working è ampiamente presente nelle imprese TLC

Le aziende e lo Smart Working



- No, ma si ritiene un tema di interesse da affrontare/introdurre entro 12 mesi
- Non e non è in programma
- Sì

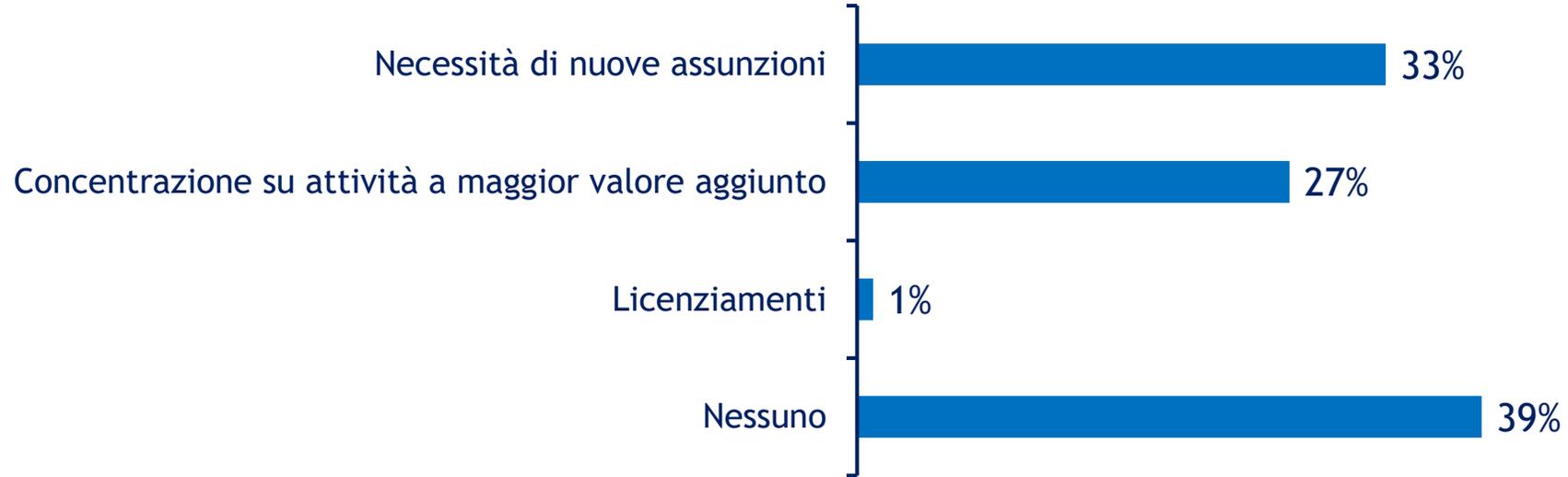
Numero di dipendenti coinvolti



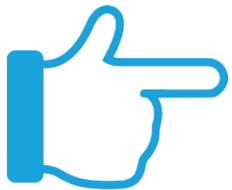
- L'intera popolazione aziendale
- Oltre metà della popolazione aziendale
- Meno della metà della popolazione aziendale

Qual è il possibile impatto dell'intelligenza artificiale sul mercato del lavoro?

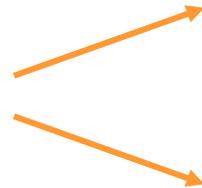
I progetti di AI sviluppati quale effetto hanno generato sull'occupazione?



Campione: 67 Aziende medio grandi operanti in Italia



AI come
OPPORTUNITA'



Mantenere alta la produttività

Mantenere alto il livello dei servizi
offerti ai cittadini

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2019

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