

VOCAZIONE RETI

L'impatto dell'innovazione su comunicazioni elettroniche, infrastrutture e servizi digitali

10 -11 - giugno 2019
Napoli - Castel Dell'Ovo

Le Telecomunicazioni sono un settore fondamentale per la crescita economica del Paese, e per la stessa evoluzione tecnologica, in stretta relazione alla diffusione sociale ed al superamento del *digital divide*. Solo una strategia innovativa e coraggiosa, che guardi anche al sostegno della domanda oltre che alla promozione dell'offerta, potrà contribuire davvero allo sviluppo del Paese, alla qualità dei servizi e alla stessa democrazia.

In Italia l'attuale scenario vede l'offerta dei *servizi di telecomunicazioni mobili* caratterizzata dalla presenza di più operatori con proprie infrastrutture di rete capillari e uno standard qualitativo superiore ad altri Paesi. Per i *servizi di telefonia fissa*, invece, si riscontrano ritardi nella piena diffusione della fibra, nonostante lo sviluppo di una competizione infrastrutturale tra architetture in fibra ed architettura ibride rame-fibra.

In questo contesto, le telecomunicazioni vivono una stagione di crisi e di bassa marginalità dovuta a diversi fenomeni esterni (stagnazione dell'economia) ed interni (concorrenza degli OTT, guerra dei prezzi accentuata dall'avvento di operatori low cost, riduzione dei ricavi wholesale).

La marcata riduzione dei ricavi negli ultimi 5 anni rende assai problematico far fronte ai livelli di investimenti necessari per l'innovazione tecnologica (reti di nuova generazione, sia fisse che

mobili) e per l'implementazione dei servizi e dei contenuti a valore aggiunto.

Tutto ciò rischia di compromettere il pieno conseguimento degli obiettivi fissati dall'Agenda digitale e rilanciati dalla strategia europea per la Gigabit Society.

Lunedì 10 giugno

ore 14

Introduzione ai lavori:

- Sindaco di Napoli
- Vito Vitale, Segretario Generale FISTel CISL
- Laura Castelli, Viceministro dell'Economia e delle Finanze
- Angelo Marcello Cardani, Presidente Agcom
- Pietro Guindani, Presidente ASSTEL
- Giorgio Serao, Coordinatore TLC FISTel CISL
- Doriana Buonavita, Segretaria Generale USR CISL Campania

Ore 15

I° Panel:

L'evoluzione delle telecomunicazioni in Europa e Italia: profili di concentrazione del mercato, assetti proprietari e ricadute occupazionali

Le Telecomunicazioni in Europa ed in Italia vivono una fase post-liberalizzazione molto complessa. Il superamento del monopolio nei diversi mercati che compongono il comparto delle TLC, promosso dall'Unione europea oltre venti anni fa, ha prodotto, tra le altre cose, una competizione basata soprattutto sulla riduzione dei prezzi, che

sta divenendo insostenibile, come mostra la tendenza ad una concentrazione dei mercati.

Se nel breve periodo sono indubbi i vantaggi per il consumatore, grazie ad una riduzione drastica dei prezzi, nel medio-lungo periodo questi vantaggi potrebbero essere fortemente ridimensionati sia per l'insufficienza di risorse destinate agli investimenti e sia per la qualità del servizio offerto.

Per quanto riguarda il profilo della sostenibilità della competizione, si deve considerare che, in Europa esiste un contesto molto diverso – rispetto a Stati Uniti e Cina - per quanto riguarda il numero assai elevato di operatori, che determina una certa frammentazione del settore. Ciò ha impatto sulla capacità di investire ed innovare delle imprese europee, a detrimento dei consumatori ed anche dei lavoratori.

In particolare, le evidenti difficoltà degli operatori a sostenere gli ingenti investimenti per lo sviluppo di nuove reti e servizi, come mostrano anche gli interventi diretti degli Stati a sostegno dello sviluppo delle reti di nuova generazione, penalizzano lo sviluppo del settore, a danno del fattore lavoro, dei diritti e del salario dei lavoratori.

In Italia, la situazione del mercato delle TLC mostra segnali evidenti di difficoltà, come attesta la riduzione del fatturato del comparto, nonché la continua contrazione del numero degli occupati.

Nella telefonia mobile bisognerà verificare la sostenibilità della competizione per gli operatori infrastrutturati che si trovano a fronteggiare nuovi operatori virtuali con politiche di prezzo molto aggressive, dovendo – nel contempo – sostenere strutture di costi impegnative, dare lavoro a migliaia di dipendenti, gestire processi di ingegnerizzazione, investimenti infrastrutturali e rispettare l'obbligo di innovazione. Le differenze tra gli operatori coinvolgono conseguentemente il *marketing*, le campagne promozionali e infrastrutture e sinergie con altri soggetti.

Da ultimo, si deve considerare che, mentre in altri paesi dell'Unione gli ex monopolisti possono ancora contare su una presenza robusta

degli Stati nel proprio capitale, nel nostro Paese i principali operatori sono controllati da investitori esteri.

Coordinamento: Mario Morcellini, Commissario Agcom e Antonio Perrucci, Vicesegretario generale Agcom

Interventi:

- Vincenzo Lobianco, Consigliere per l'innovazione tecnologica Agcom
- Alessandro Morelli, Presidente Commissione trasporti, poste e telecomunicazioni
- Antongiulio Lombardi, Regulatory Affairs Director Wind Tre
- Giovanni Moglia, Regulatory Affairs Director Tim
- Francesco Nonno, Regulatory Affairs Director Open Fiber
- Romano Righetti, External Affairs Director Vodafone

Lunedì 10 giugno

ore 17

2° Panel:

Politiche commerciali, servizi innovativi e contenuti.

Criticità ed opportunità per la generazione di valore (net neutrality, ricavi e marginalità).

L'evoluzione delle tecnologie 5G e la banda ultralarga offriranno nuove opportunità al mercato delle Telecomunicazioni articolate a vari livelli: servizi a valore aggiunto grazie all'accresciuta capacità e qualità della rete e diffusione dell'*internet of things*, intelligenza per sviluppare trasporti, logistica, sanità, sicurezza e automazione della fabbrica. Tutto ciò che va sotto l'etichetta *industry 4.0*, tecnologie cloud e contenuti digitali troverà nelle nuove tecnologie un forte abilitatore.

Conseguentemente importante sarà il ruolo delle aziende e la loro capacità di capire le esigenze dei clienti, in un contesto di impegno su ricerca, sviluppo di servizi e prodotti e capacità di *marketing*.

Un elemento di definizione del campo sarà giocato dall'intervento Agcom sulla regolamentazione del 5G, in particolare sulla gestione delle frequenze radio dove l'Italia è già avviata ai livelli più avanzati in Unione europea, e della banda ultralarga, tenendo conto che in un mercato ormai maturo e consolidato un ruolo preminente avranno i temi dell'accesso alle reti e della condivisione delle infrastrutture tra gli operatori.

Si profila dunque un ruolo centrale per Agcom che dovrà esercitare capacità di valutazione del mercato, con riguardo anche ad investimenti e profittabilità. In tale contesto, la sostenibilità sociale dei prezzi e l'appetibilità dei servizi potrebbe consentire una marginalità per l'innovazione e il profitto a vantaggio di tutti gli *stakeholder*.

Coordinamento: Mario Morcellini, Commissario Agcom e Camilla Sebastiani, Direttore sviluppo dei servizi digitali e della Rete Agcom

Interventi:

- Mauro Martino, Dirigente dell'ufficio radiospettro e telecomunicazioni Agcom
- Antonio Longo, Consigliere Comitato Economico e Sociale Europeo
- Gianluca Corti, Chief Commercial Officer Wind Tre
- Lorenzo Forina, Chief Revenue Office TIM
- Andrea Stazi, Public Policy Manager Google
- Tiziana Talevi, Regulatory Affairs Director Fastweb
- Alessandro Verrazzani, Istitutional Affairs Director Eolo

Martedì 11 giugno

ore 09

3° Panel:

Le infrastrutture fisso/mobili in una prospettiva di evoluzione della regolazione

Il futuro delle reti in fibra e 5G è uno dei passaggi più significativi del riposizionamento delle telecomunicazioni sul mercato.

Sul versante della telefonia fissa, la partita oggi in gioco sembra essere quella relativa alla realizzabilità del progetto di Rete unica per il Paese. Essa coinvolge assetti societari, azionari, istituzionali, investimenti, occupazione e professionalità, cambio dei modelli organizzativi, regole e sviluppo e diffusione dei contenuti.

Peraltro, la questione della rete unica fissa dovrà chiarire anche gli impatti sulle reti 5G dei diversi operatori.

Un ruolo importante nelle dinamiche della realizzazione delle infrastrutture spetterà ai vendor, alle aziende che producono software, che svolgono attività di ricerca e sviluppo delle nuove tecnologie per il buon fine degli obiettivi strategici.

Un ulteriore e importante nodo è la sicurezza delle reti come elemento di valore per i dati sensibili dei cittadini sui quali è necessario una legislazione più attuale e coerente con l'evoluzione tecnologica e con l'interconnessione globale dei sistemi.

Coordinamento: Mario Morcellini, Commissario Agcom e Antonio Nicita, Commissario Agcom

Interventi:

- Giovanni Santella, Direttore reti e servizi di comunicazioni elettroniche Agcom
- Paolo Del Vecchio, Direttore Servizio giuridico Agcom

- Fabrizio Palermo, Amministratore Delegato Cassa Depositi e Prestiti
- Aldo Bisio, Amministratore Delegato Vodafone
- Alberto Calcagno, Amministratore Delegato Fastweb
- Luigi Gubitosi, Amministratore Delegato Telecom Italia
- Jeffrey Hedberg, Amministratore Delegato Wind Tre
- Elisabetta Ripa, Amministratore Delegato Open Fiber
- Renato Soru, Amministratore Delegato Tiscali

Martedì 11 giugno

ore 11

4° Panel:

Call Center - Customer Relationship Management in Italia ed evoluzioni dei servizi al cliente.

L'evoluzione delle tecnologie e dei servizi di telecomunicazioni e in più generale l'impatto che le nuove tecnologie imprimeranno a tutta l'economia del Paese (dalle banche alle assicurazioni, dai servizi pubblici all'energia, dalla PA alla Sanità), si rifletteranno anche sul mondo dei call center, determinandone una profonda trasformazione.

Il lavoro nei call center dovrà essere improntato sempre più alla qualità, alla sostenibilità, al riconoscimento dei diritti e del giusto salario anche con il contrasto ai contratti pirata, agli investimenti in formazione e ai ritmi e tempi di lavoro.

L'attività dei servizi di assistenza ai clienti deve lasciarsi alle spalle la precarietà di questo decennio, dimostrando una capacità di porsi quale componente essenziale della filiera, come già accaduto con l'Accordo Quadro sui Principi e le regole dei servizi di CRM tra Asstel e Sindacati. Allo stesso tempo, si deve generare valore, per i lavoratori e le imprese che dovranno passare dal tradizionale ruolo di

outsourcing a partnership del sistema produttivo. Non escludendo servizi a pagamento a tutela della qualità del servizio.

Coordinamento: Mario Morcellini, Commissario Agcom e Mario Staderini, Direttore tutela dei consumatori Agcom

Interventi:

- Andrea Antonelli, Amministratore Delegato Almaviva Contact
- Braggiotti Cecilia, General Manager Afiniti
- Carlo De Masi, Presidente Adiconsum
- Laura Di Raimondo, Direttore ASSTEL
- Fazio Massimo, Responsabile canale telefonico Enel
- Adriano Mureddu, Amministratore delegato Comdata Group
- Antonio Turroni, CEO Global Covisian

Martedì 11 giugno

ore 14.30

5° Panel:

“Relazioni Industriali nella trasformazione digitale – Contrattazione Nazionale e Aziendale, Formazione, nuove professionalità, ricollocazioni”.

Per accompagnare la nuova trasformazione digitale delle TLC è necessario un solido e robusto sistema di Relazioni Sindacali improntato alla responsabilità, alla trasparenza ed alla partecipazione, senza ideologismi, ma con la consapevolezza che l'innovazione si trasferisce anche sui modelli organizzativi.

Il ruolo dei lavoratori era e resta centrale. Le tecnologie hanno bisogno di specifiche competenze, di formazione continua, di flessibilità e ricollocazioni a secondo dei cicli del mercato.

La sfida sarà quella di passare da un mestiere ad un altro, da un modello organizzativo ad un altro con l'obiettivo di mantenere l'occupabilità nel tempo.

Il rinnovo del CCNL, l'Accordo sui collaboratori *outbound*, l'accordo quadro sulle regole e i principi per le attività di *Call Center*, le tutele sociali sempre più estese e lo *smart working* costituiscono un sistema efficace solo implementando un nuovo modello culturale fondato su rappresentatività e responsabilità, mettendo al centro la qualità del lavoro. Tutto ciò potrà avvenire solo entro un mutato quadro di riferimento in cui il riconoscimento del merito diventi il valore di riferimento.

Coordinamento: Simona Rossitto, Giornalista del Sole24Ore

Interventi:

- Paolo Faieta, Direttore Risorse Umane Tiscali
- Andrea Gangemi, Avvocato studio legale Portolano Cavallo
- Rossella Gangi, Direttore Risorse Umane di Wind Tre
- Donatella Isaia, Direttore Risorse Umane in Vodafone
- Matteo Melchiorri, Direttore Risorse Umane Fastweb
- Laura di Raimondo, Direttore ASSTEL
- Luciano Sale, Direttore delle Risorse Umane in TIM
- Stefano Zamagni, professore emerito di economia dell'Università di Bologna

Conclusioni ore 16.30

- Vito Vitale, Segretario Generale Fistel Cisl
- Claudio Durigon, Sottosegretario Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- Mario Morcellini, Commissario Agcom
- Luigi Sbarra, Segretario Generale aggiunto CISL

Saranno inoltre presenti: Alessandro Picardi, Public Affair TIM, Lisa Di Feliceantonio, Public Polity and Media Relations Fastweb, Massimo Angelini, Public Affaris Wind Tre Spa