

# Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2019

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

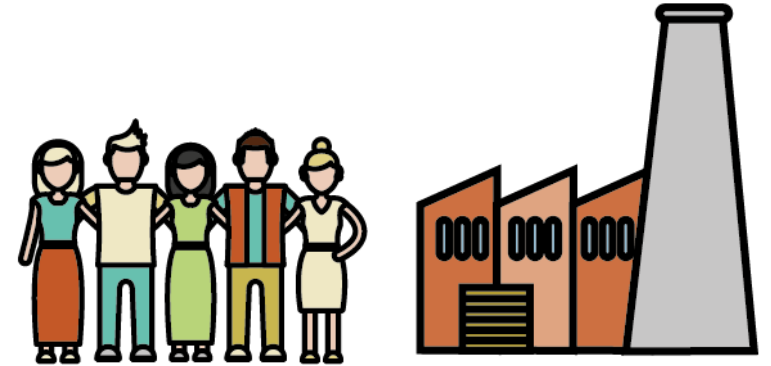
# Indice della presentazione

---

## Imprese della filiera TLC



## Consumatori e imprese (domanda)



## Lavoro (addetti)



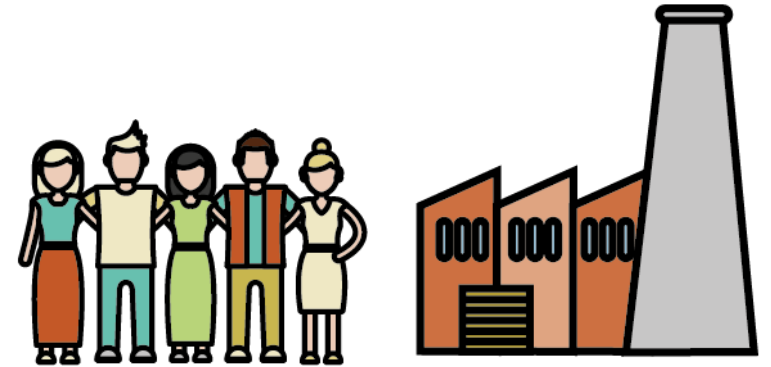
# Indice della presentazione

---

## Imprese della filiera TLC



## Consumatori e imprese (domanda)



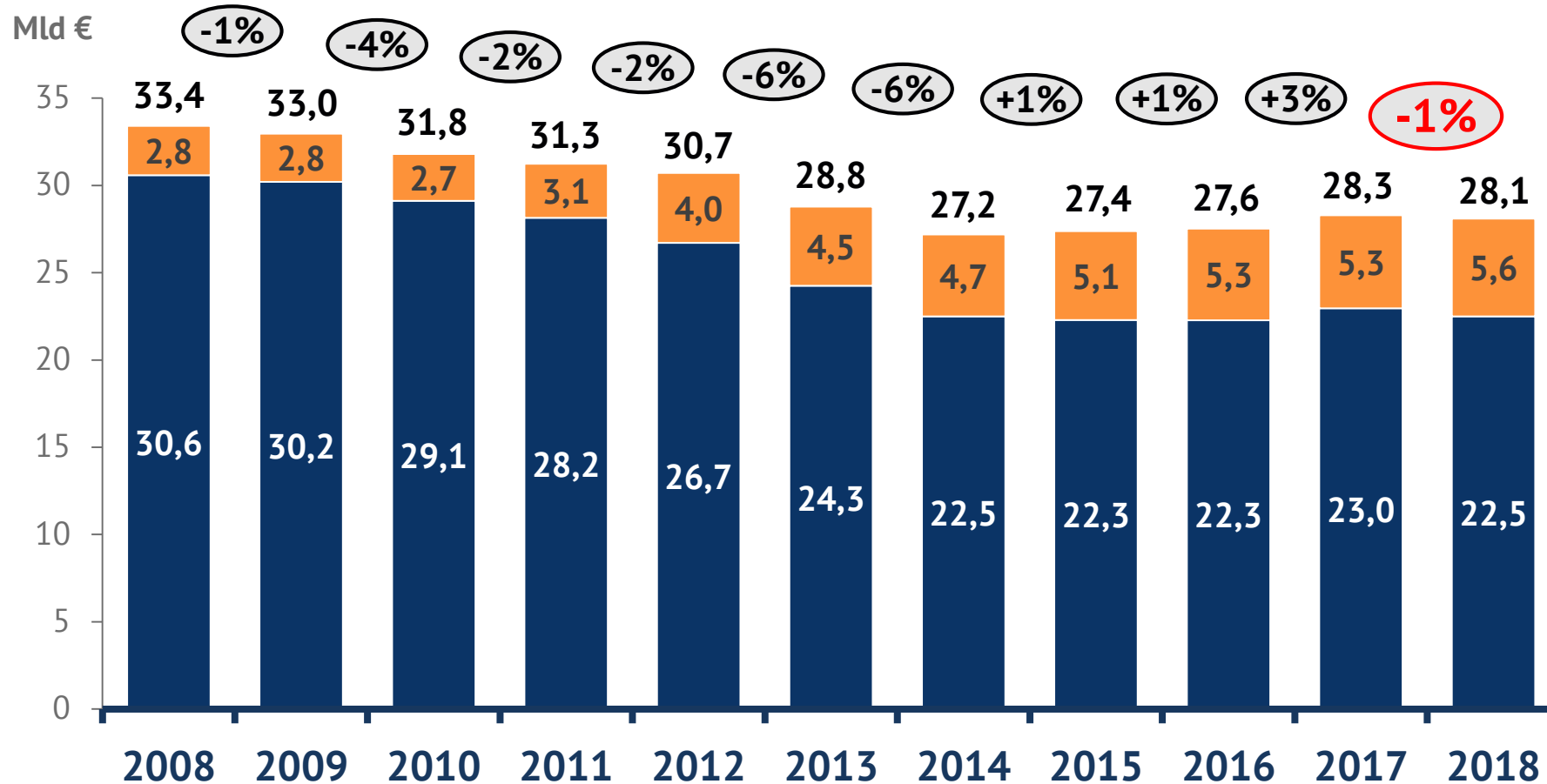
## Lavoro (addetti)



# 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



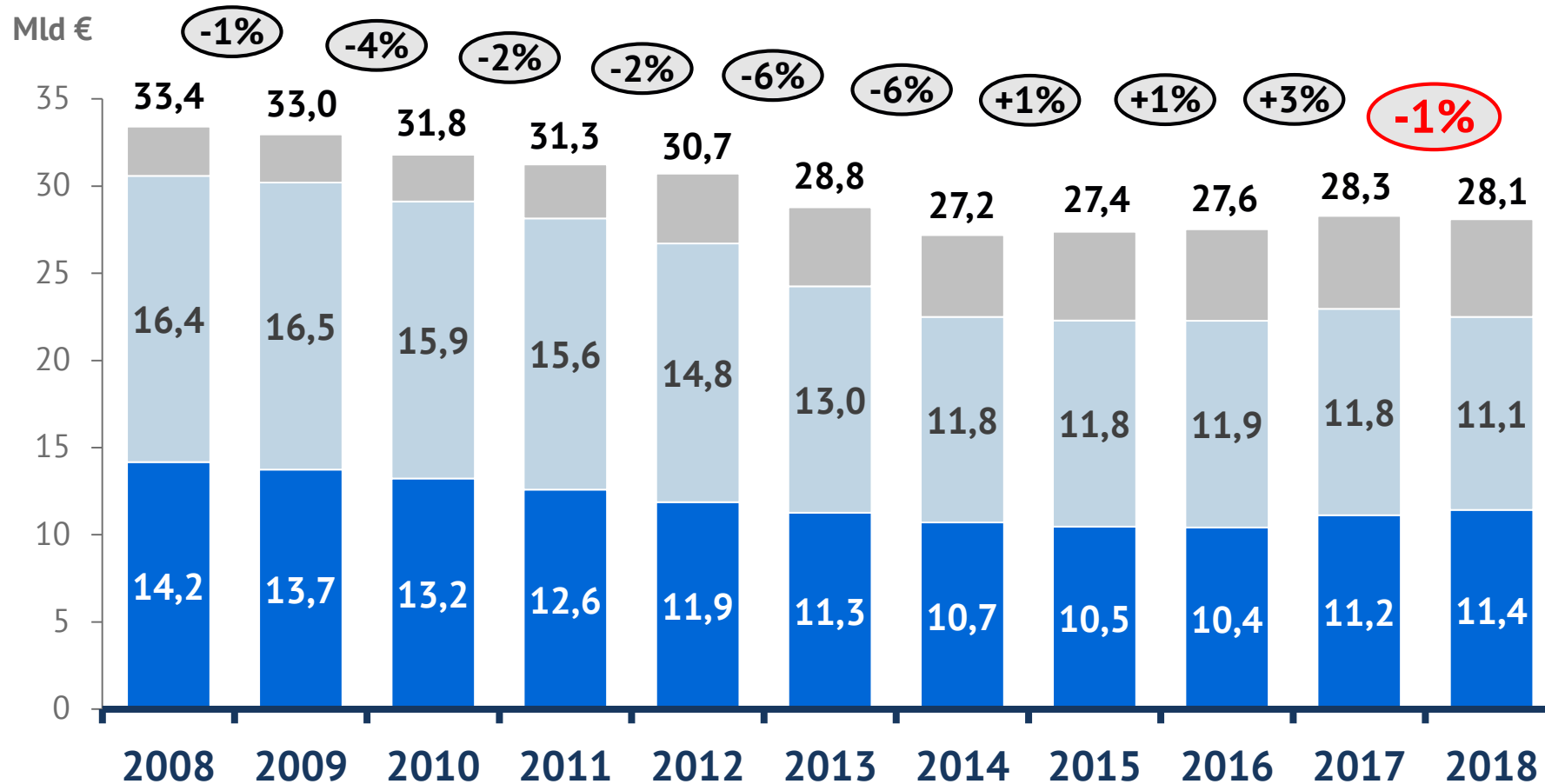
Terminali  
(+5%)

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)

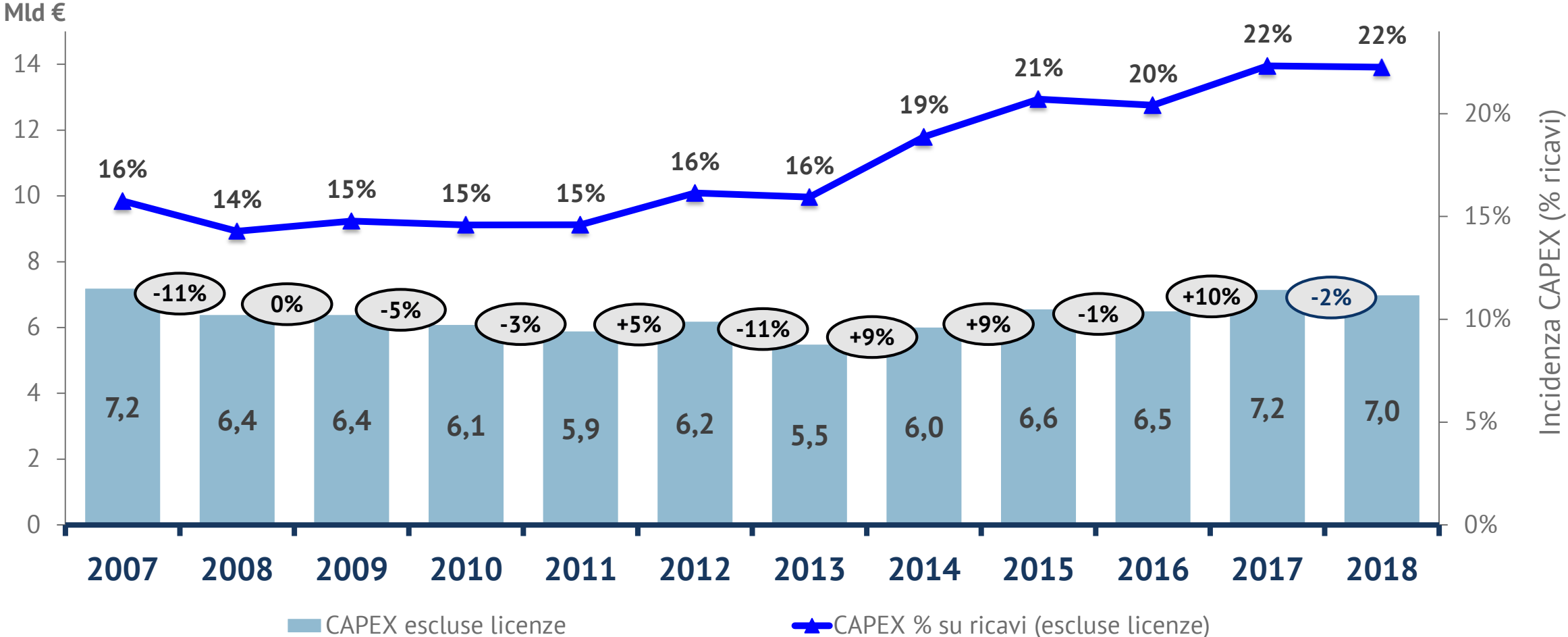
Trend 17-18



Servizi TLC mobili  
(-6,4%)

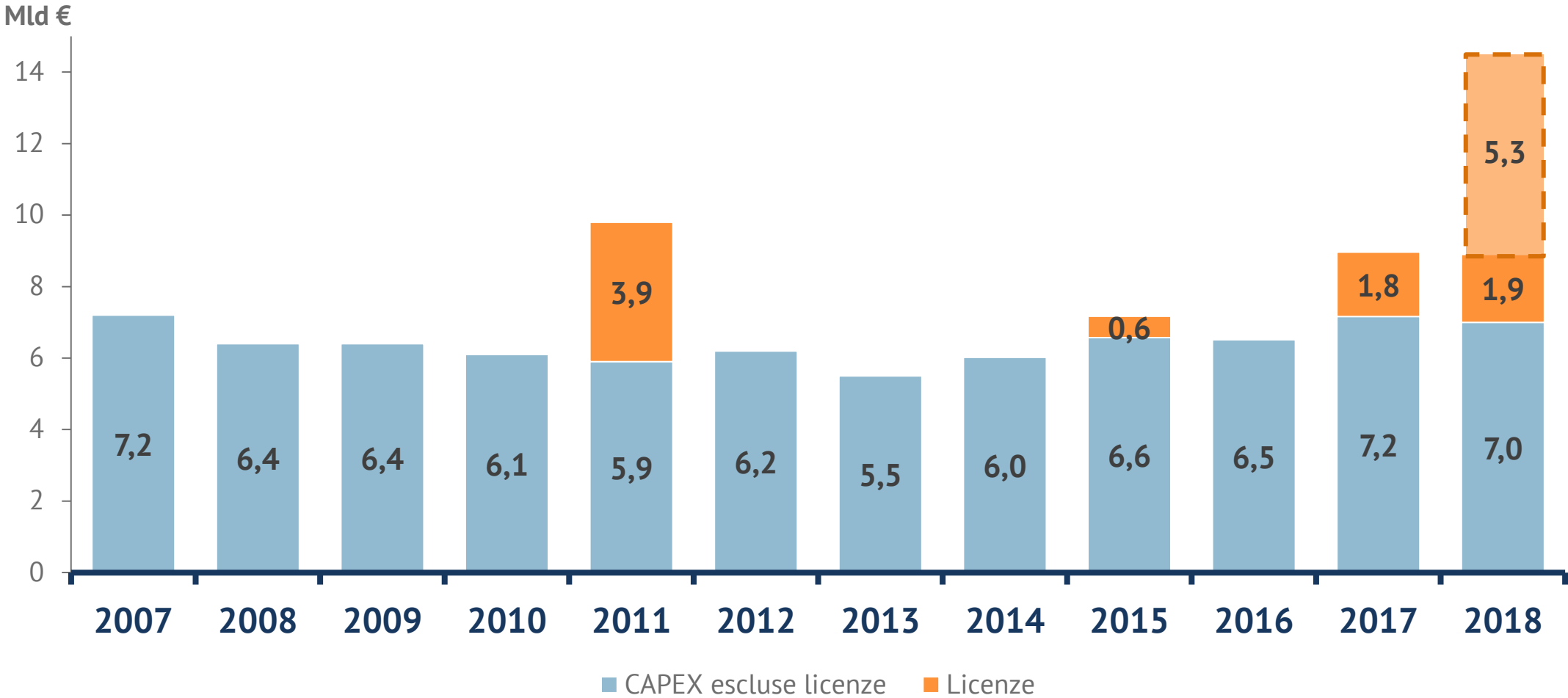
Servizi TLC fissi  
(+2,6%)

# 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

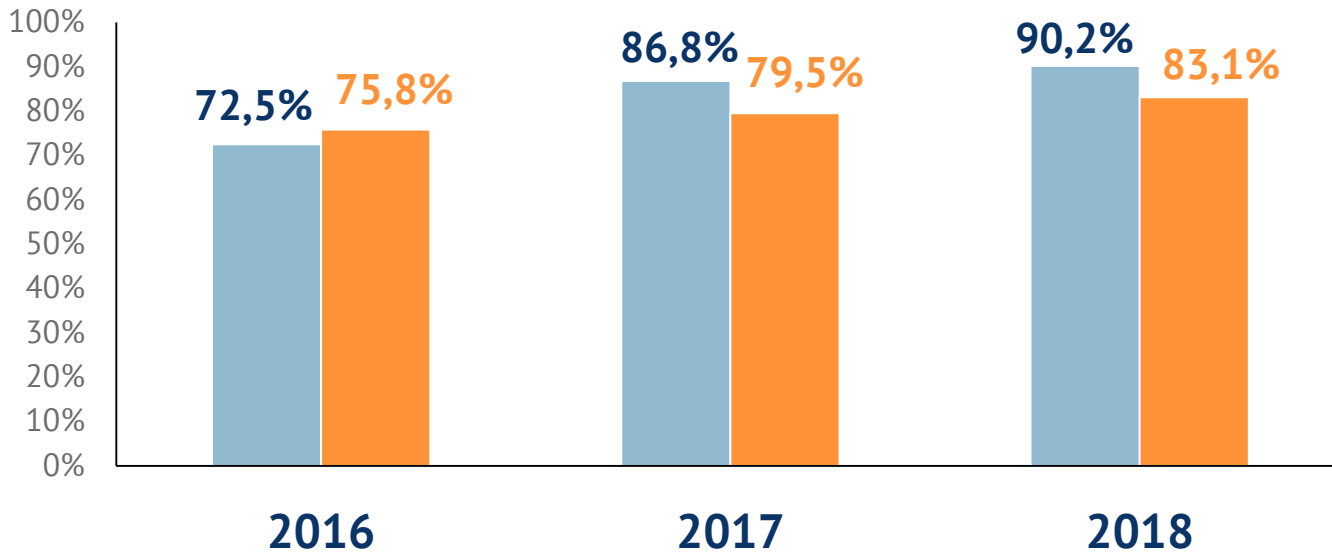
# Gli investimenti (CAPEX) degli Operatori TLC nel 2018 sono tra i più alti degli ultimi 10 anni



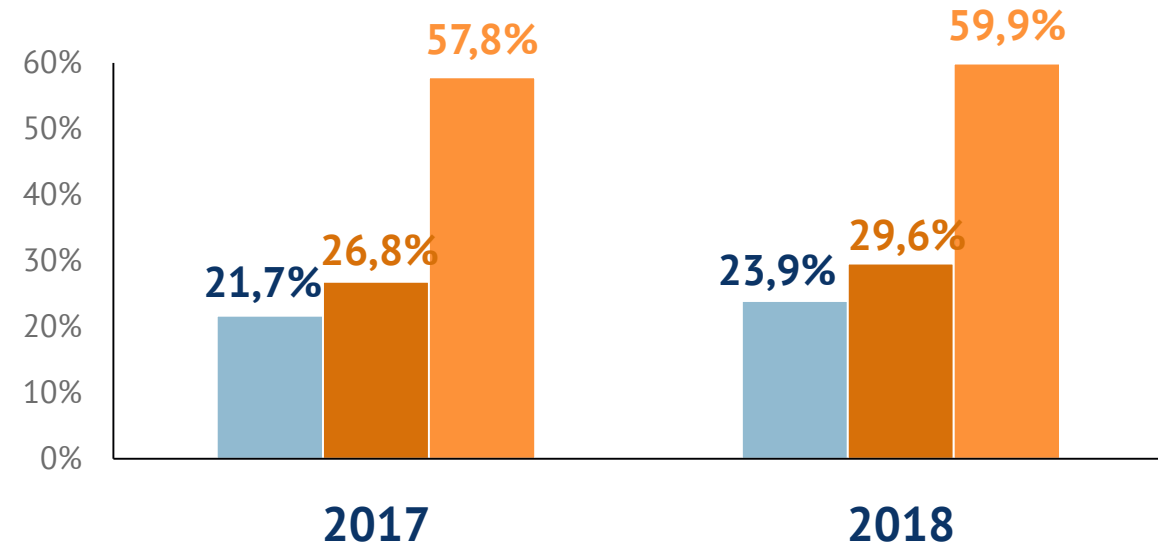
FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

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)



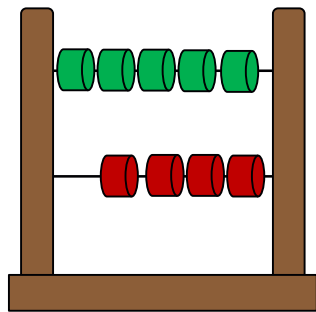
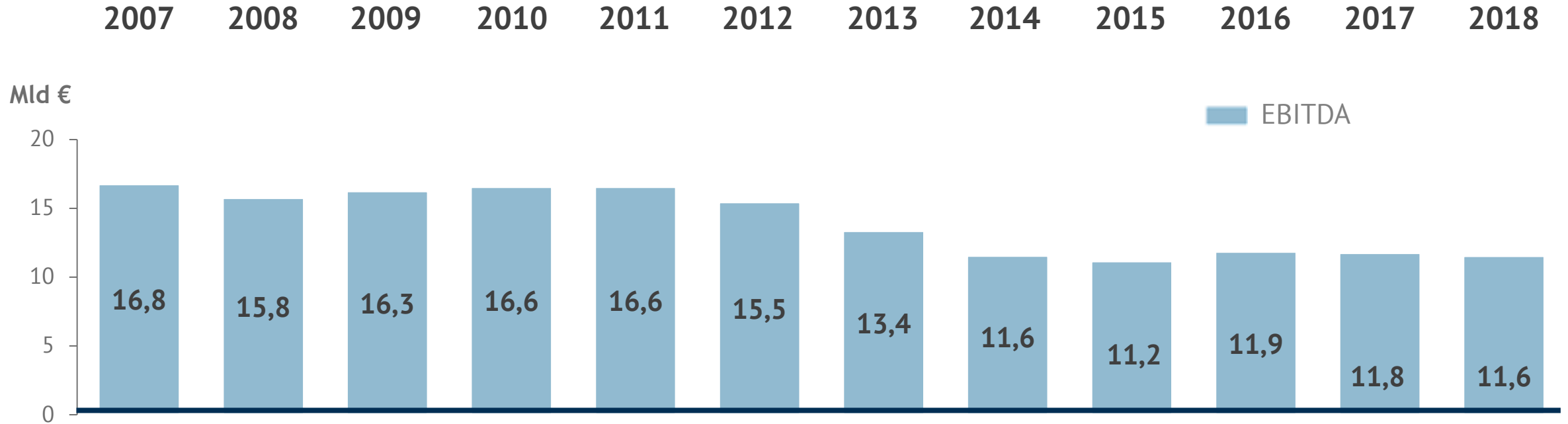
**Copertura banda larga fissa >100 Mbps**  
(FTTP e Cable Docsis 3.0)



**99%** copertura LTE in Italia (mar 2019)



# In calo l'EBITDA degli Operatori TLC



**2017**

Ricavi lordi **32,1 mld €**

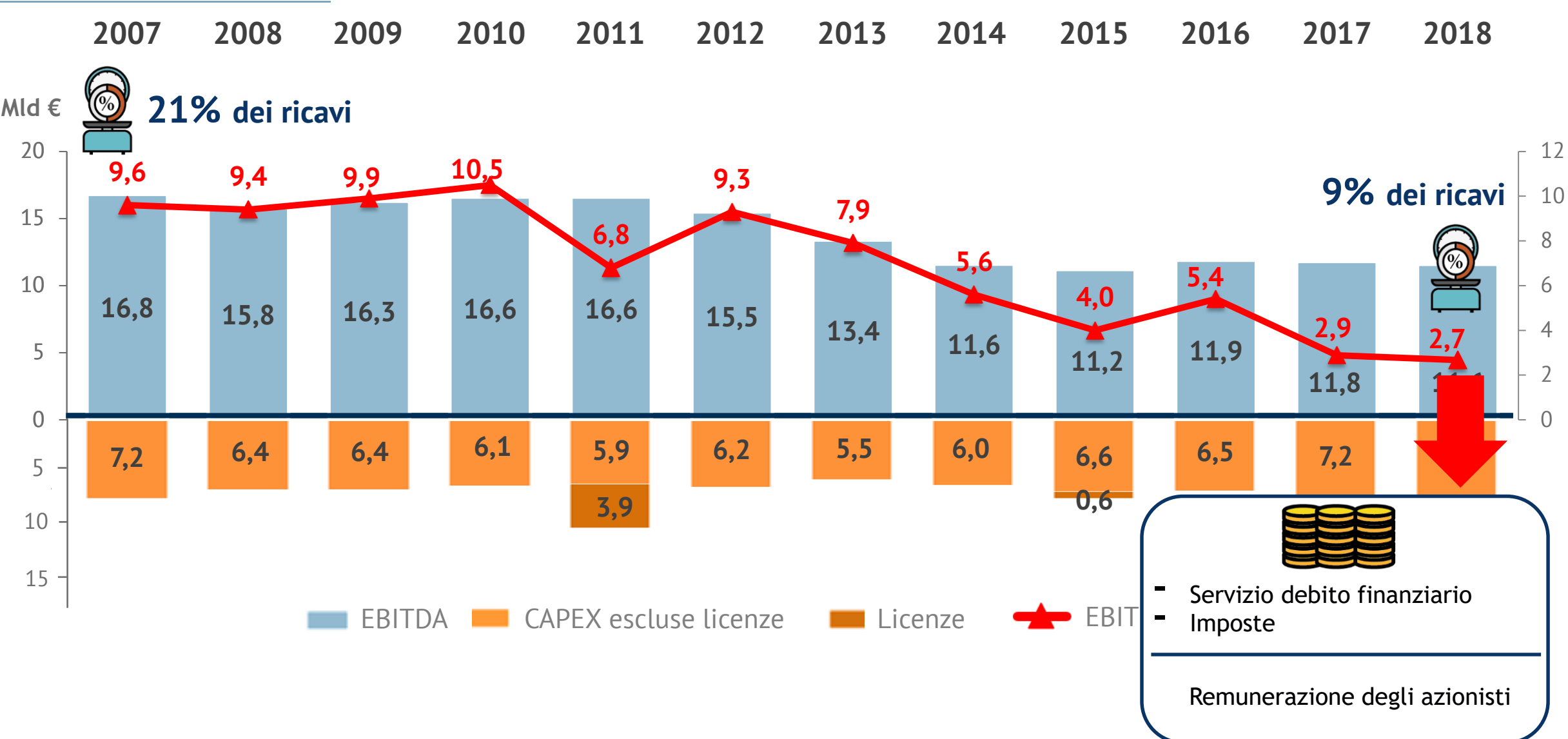
Costi **20,3 mld €**

**2018**

Ricavi lordi **31,4 mld €** ↓ **-1,9%**

Costi **19,9 mld €** ↓ **-2%**

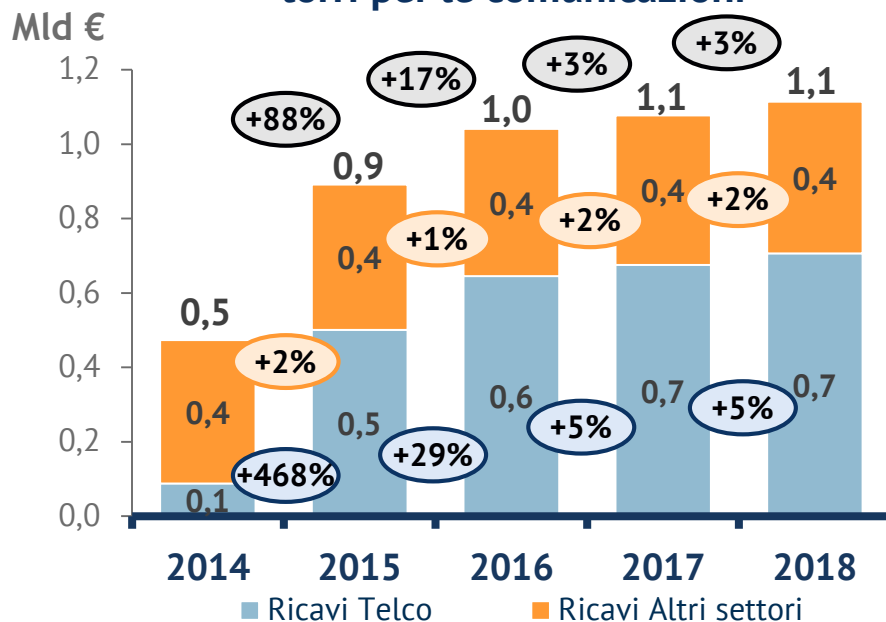
# La continua contrazione di EBITDA-CAPEX degli Operatori TLC pone interrogativi sulla sostenibilità prospettica dell'industry



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

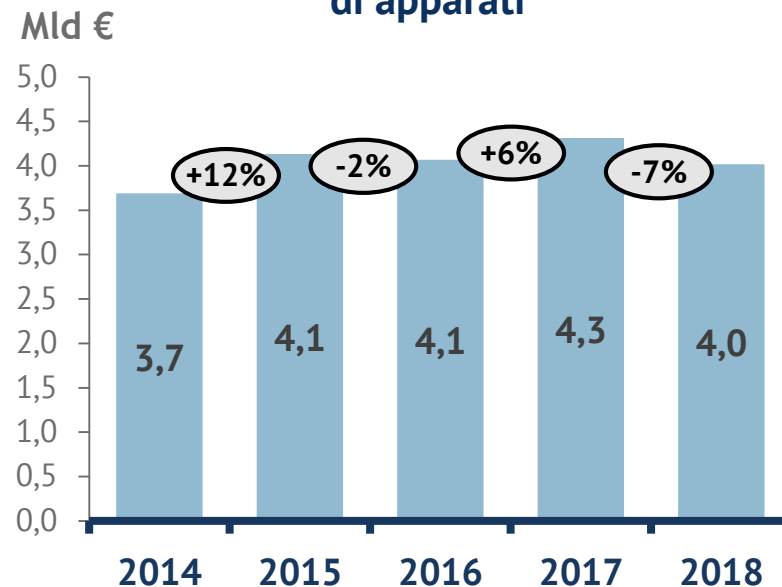
# Andamenti differenti per gli altri attori della filiera

## Ricavi fornitori di torri per le comunicazioni



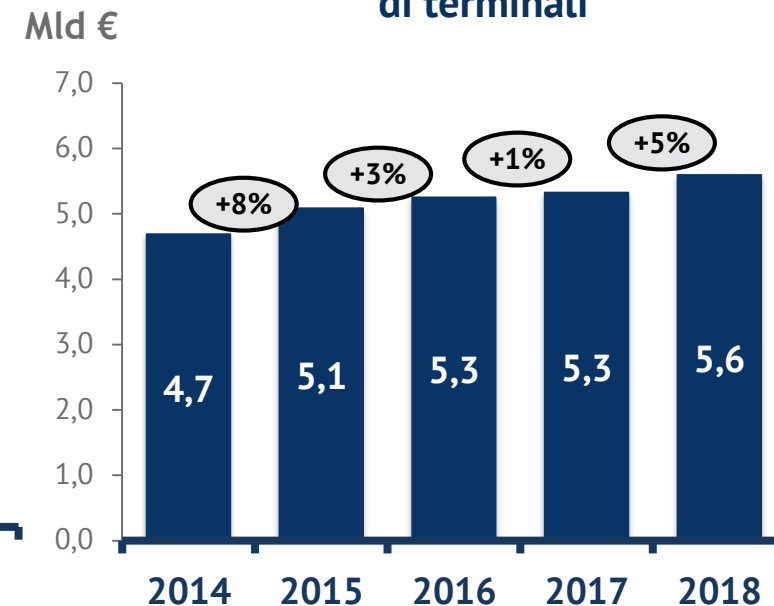
- + Consolidamento del mercato
- + Esigenza di una maggiore copertura nelle aree a maggior densità di traffico

## Ricavi fornitori di apparati



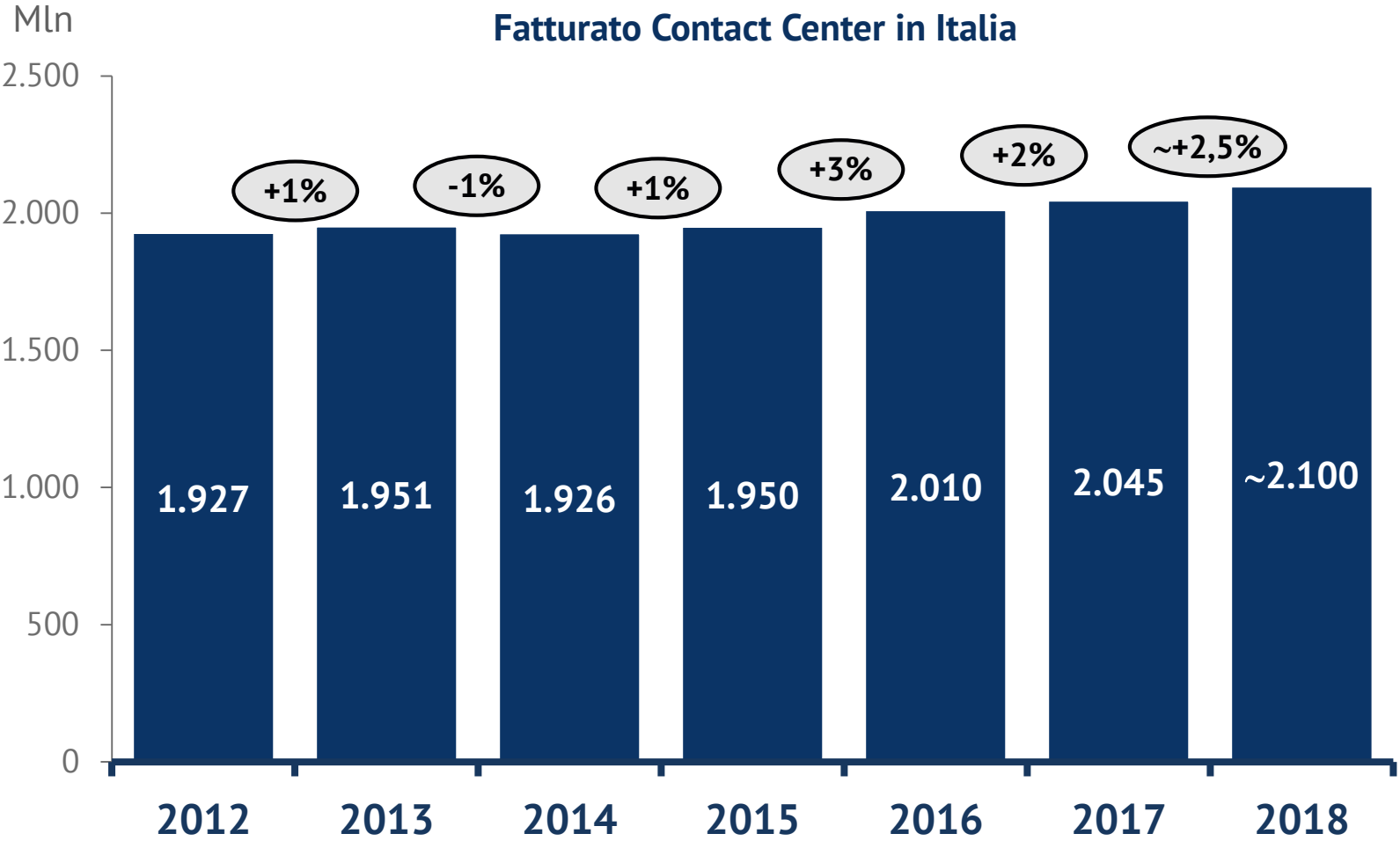
- Crisi aziendali
- Aumento della competizione
- Rallentamento degli investimenti per gli apparati di rete mobile
- + Crescita degli investimenti sugli apparati di rete fissa

## 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*

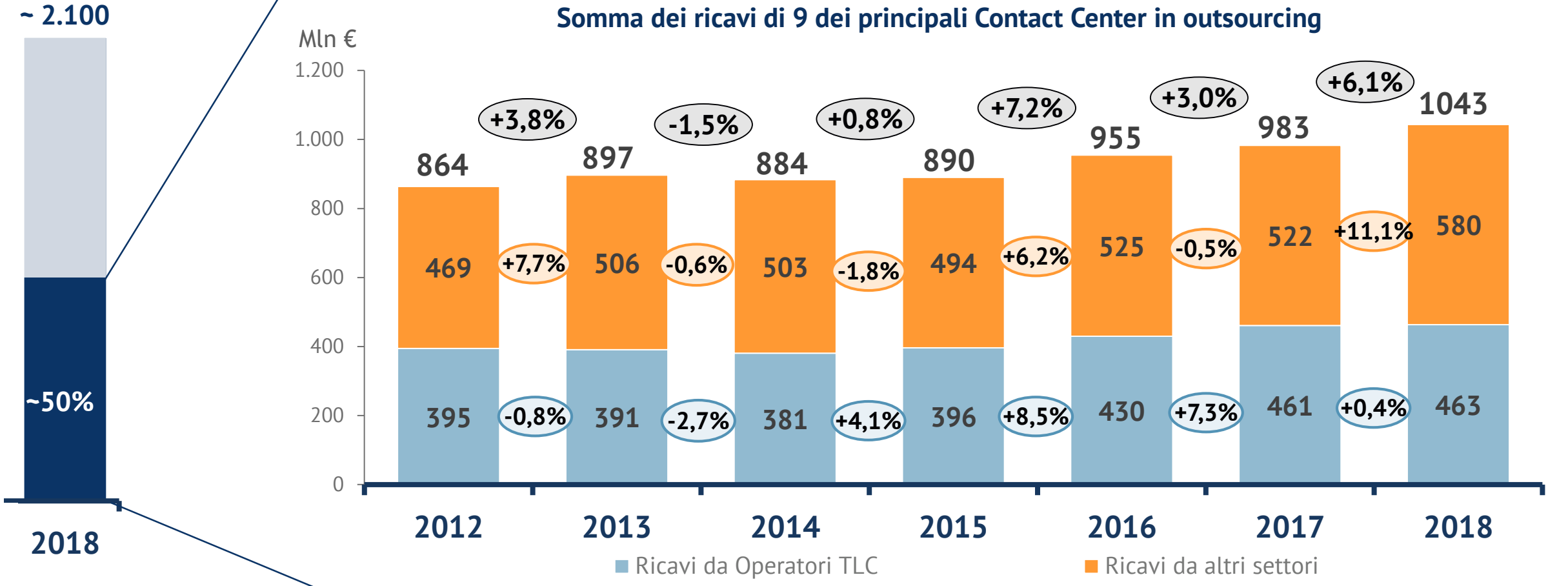
- + *Attività Inbound*
- + *Attività Outbound*
- + *Attività di Back-office*
- + *Altri ricavi (ICT, logistica, recupero crediti, ricerche di mercato, data-entry, gestione documentale, ecc.)*

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

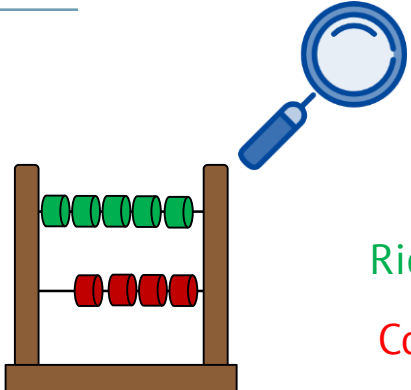


## 9 Contact Center tra i principali per fatturato



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

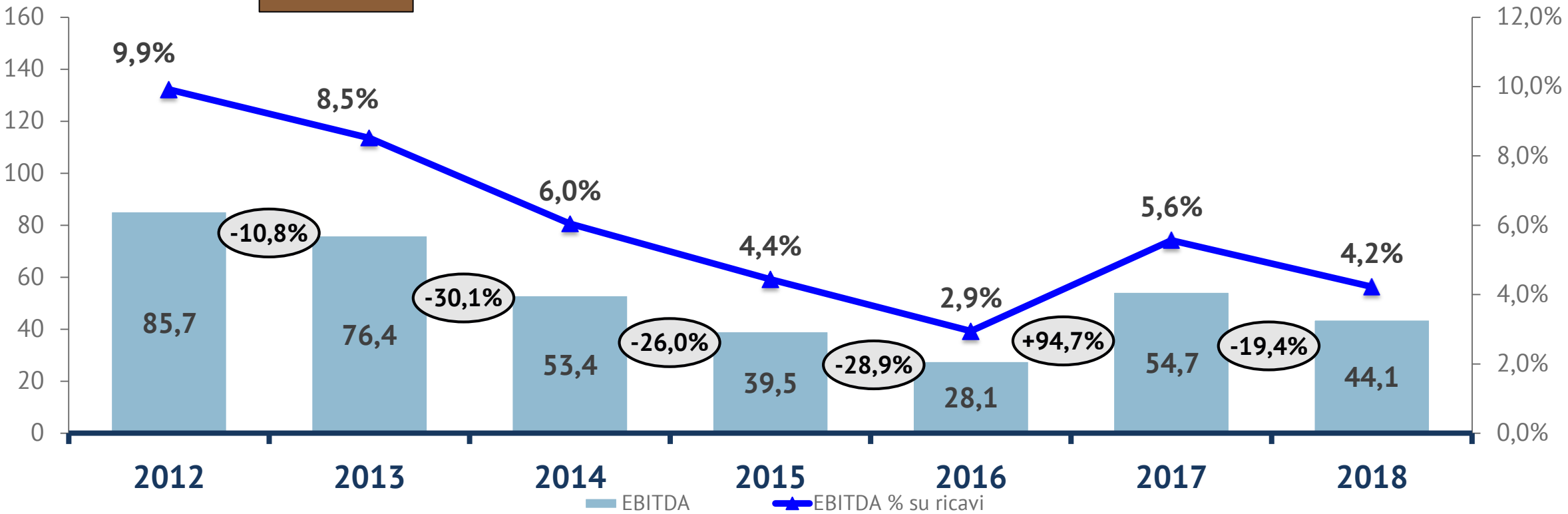


## 9 Contact Center tra i principali per fatturato

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

**2018**  
 Ricavi **1.043 mln €**  
 Costi **999 mln €**

**↑ +6,1%**  
**↑↑ +7,6%**



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

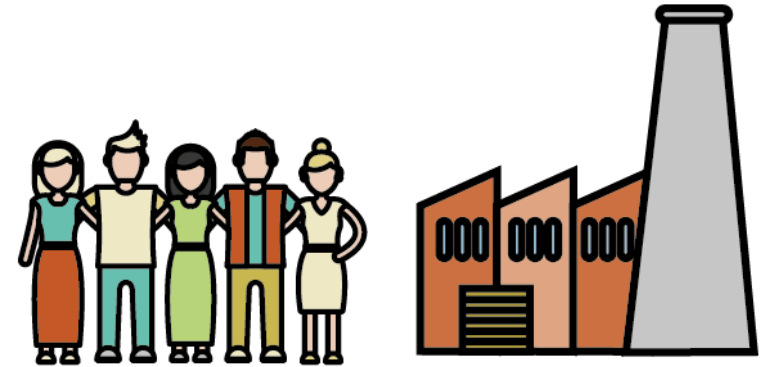
# Indice della presentazione

---

## 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%

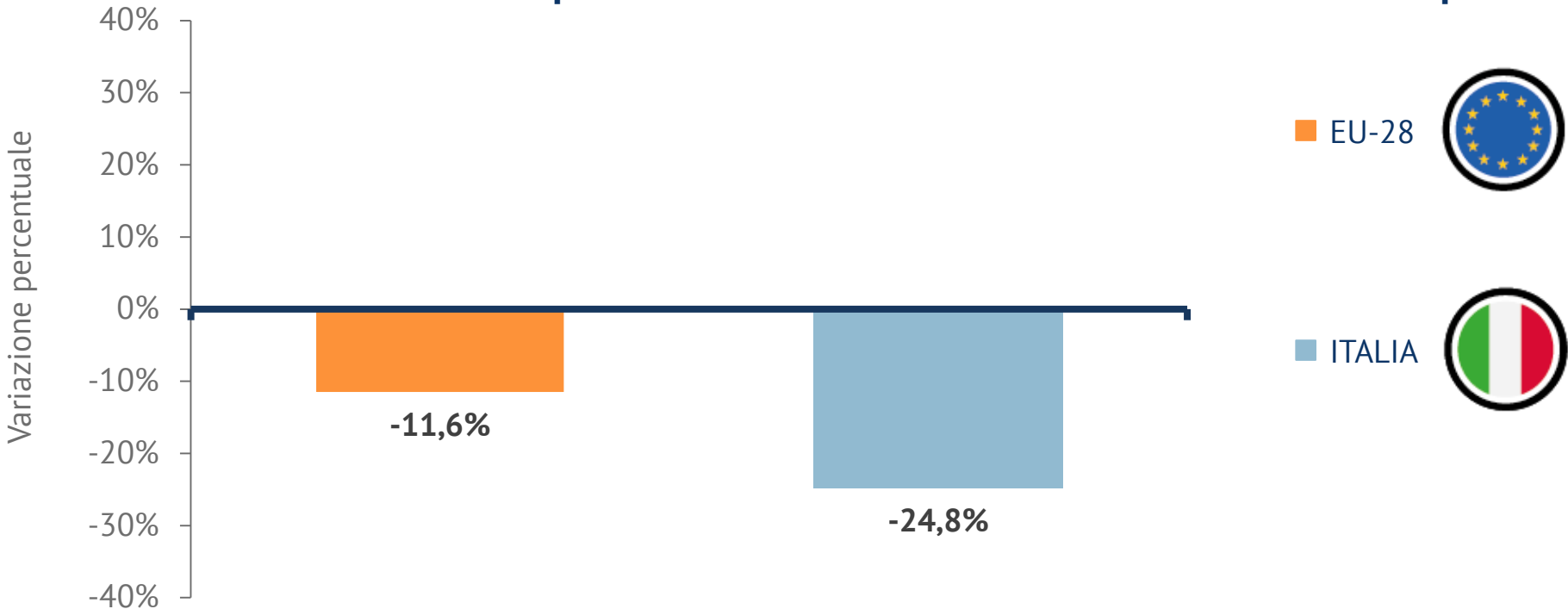
Banda larga fissa

↓ -0,9%

Servizi mobili

↓ -4,7%

## Variazione dei prezzi tra dicembre 2008 e dicembre 2018 in Europa

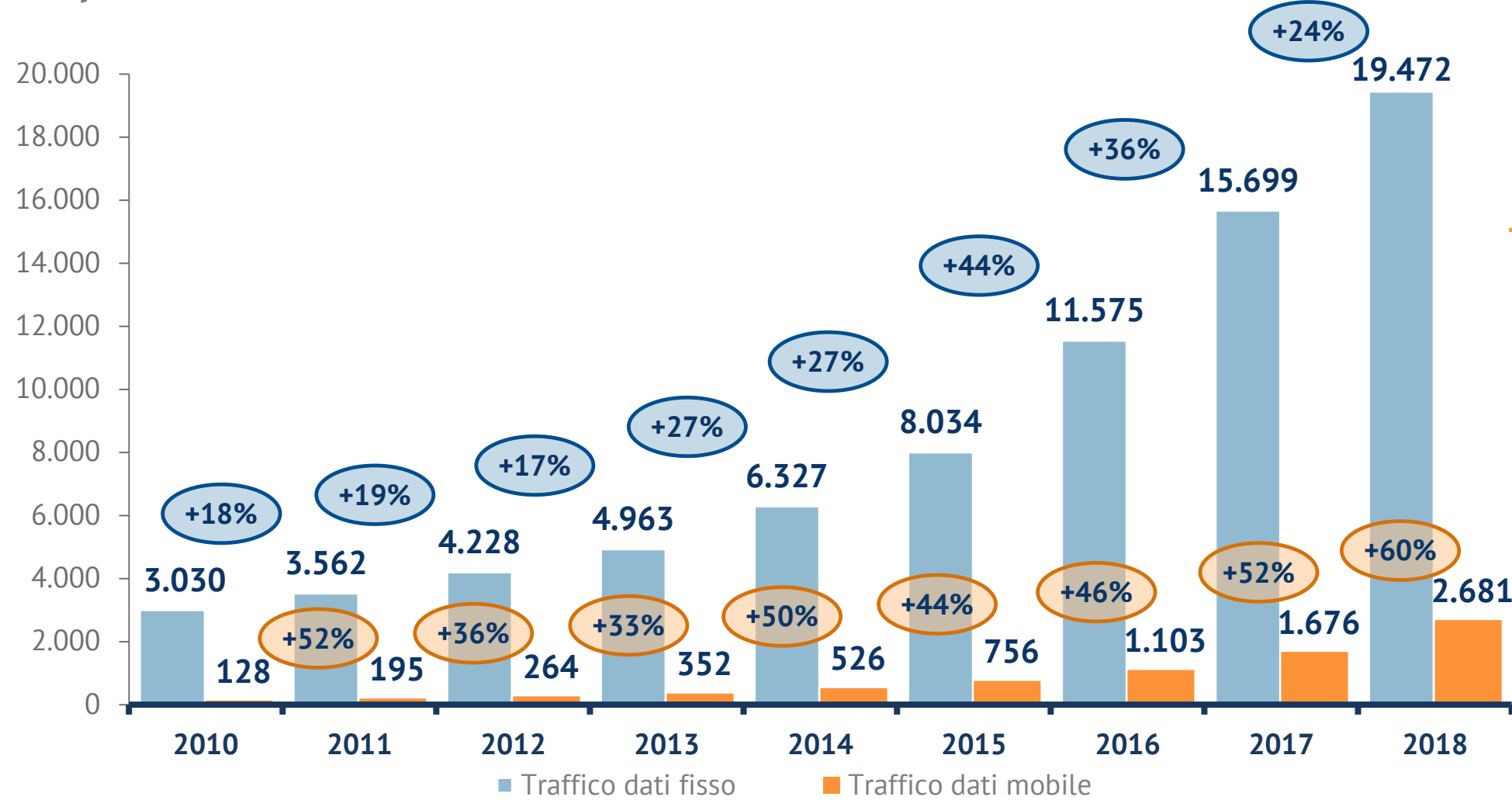


FONTE AGCOM OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI DICEMBRE 2019, MARZO 2019



# Continua a crescere il traffico dati, crollano ancora gli Sms

Petabyte



Traffico dati fisso

**6X**  
in 8 anni

Traffico dati mobile

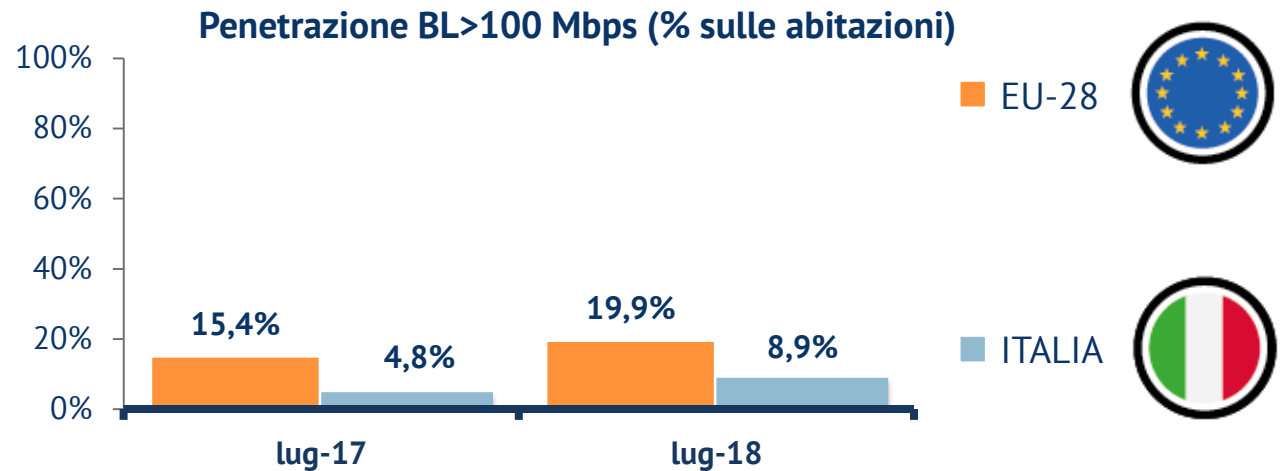
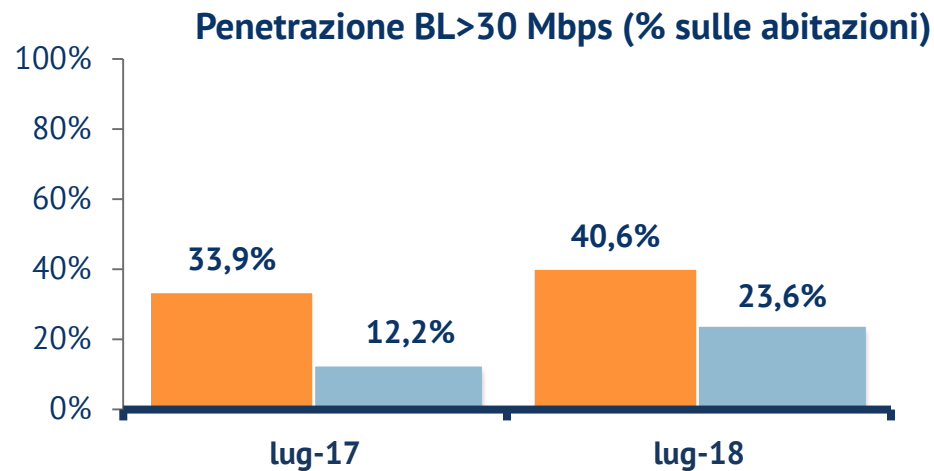
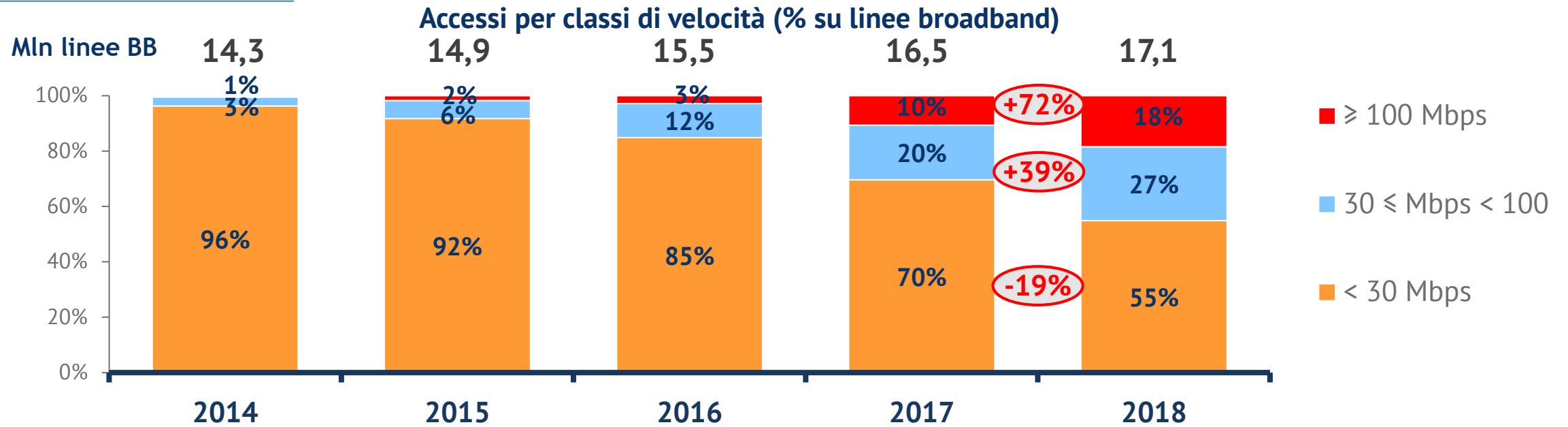
**20X**  
in 8 anni

Traffico SMS

**-8X**  
in 8 anni  
**-31%** nel 2018

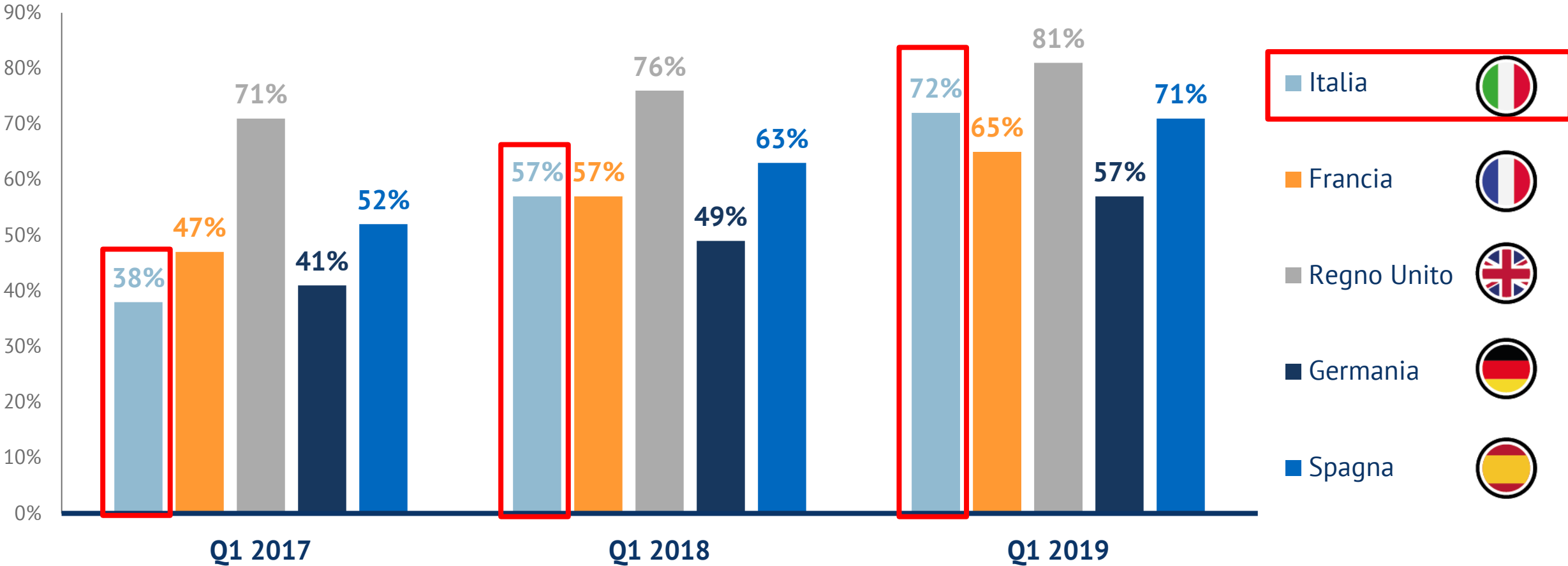
FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

# 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)



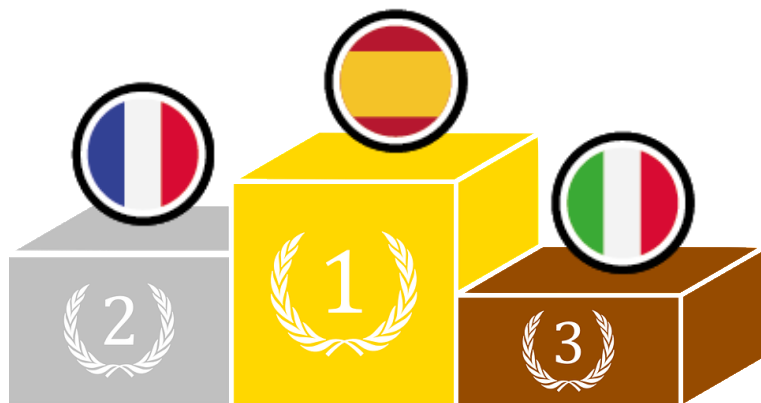
FONTE RIELABORAZIONE SU DATI GSMA INTELLIGENCE Q1 2019

# Nuove opportunità arriveranno dal 5G

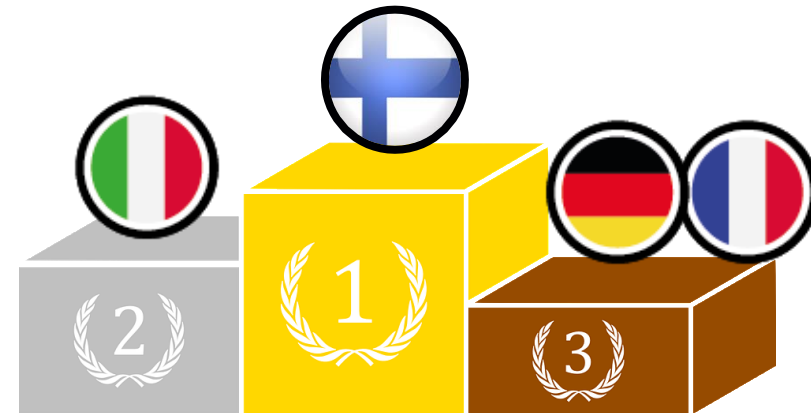
## Città abilitate in Europa



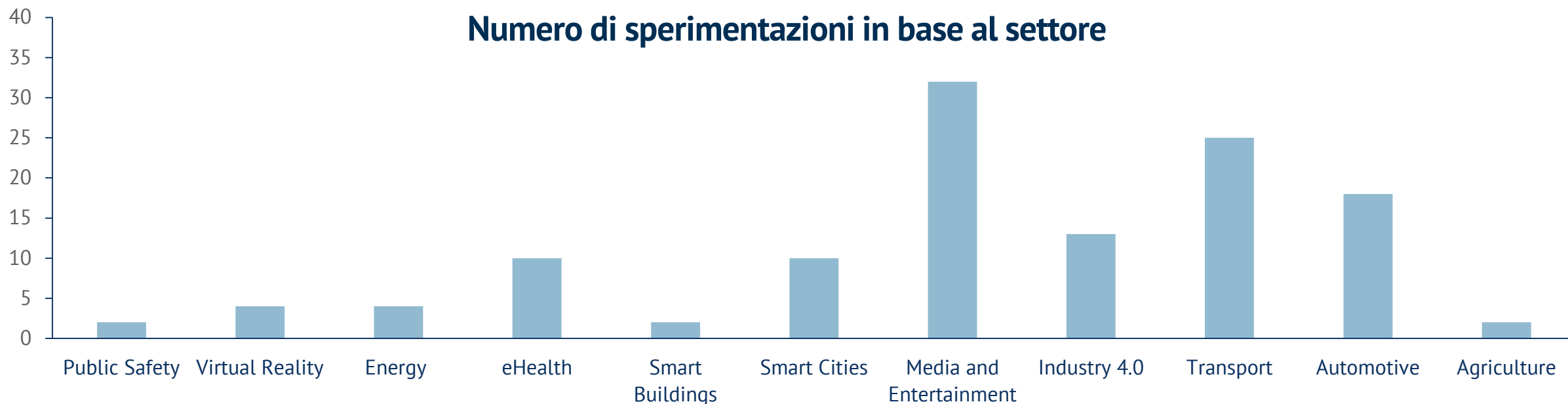
## Numero di sperimentazioni



## Percentuale di spettro assegnato



## Numero di sperimentazioni in base al settore



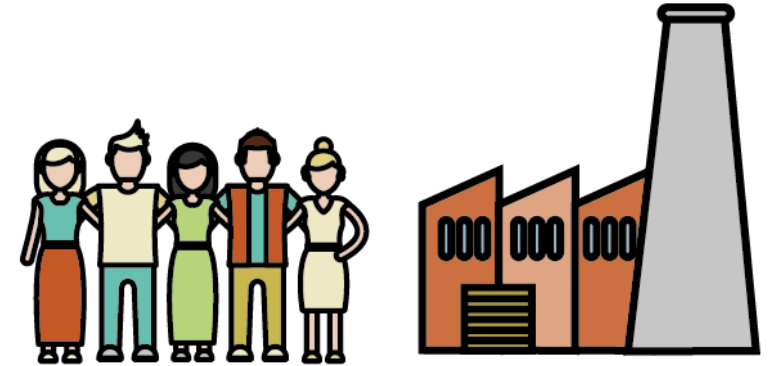
# Indice della presentazione

---

## Imprese della filiera TLC



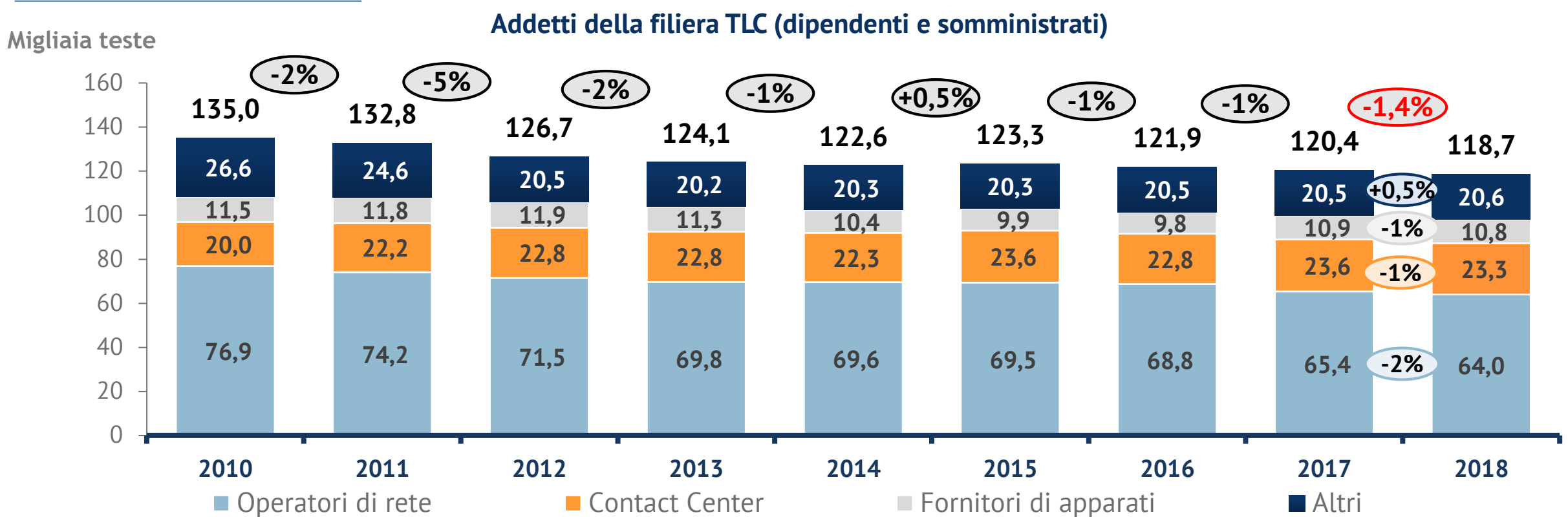
## Consumatori e imprese (domanda)



## Lavoro (addetti)

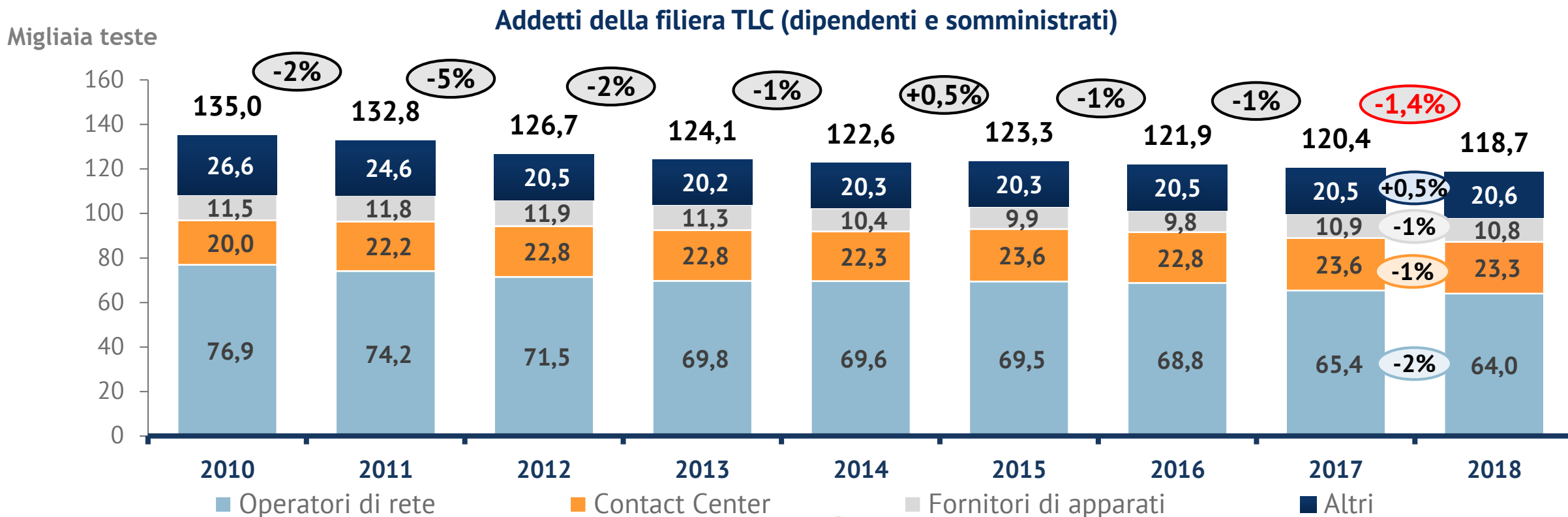


# Si accentua leggermente il calo degli addetti della filiera TLC nel 2018



- **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

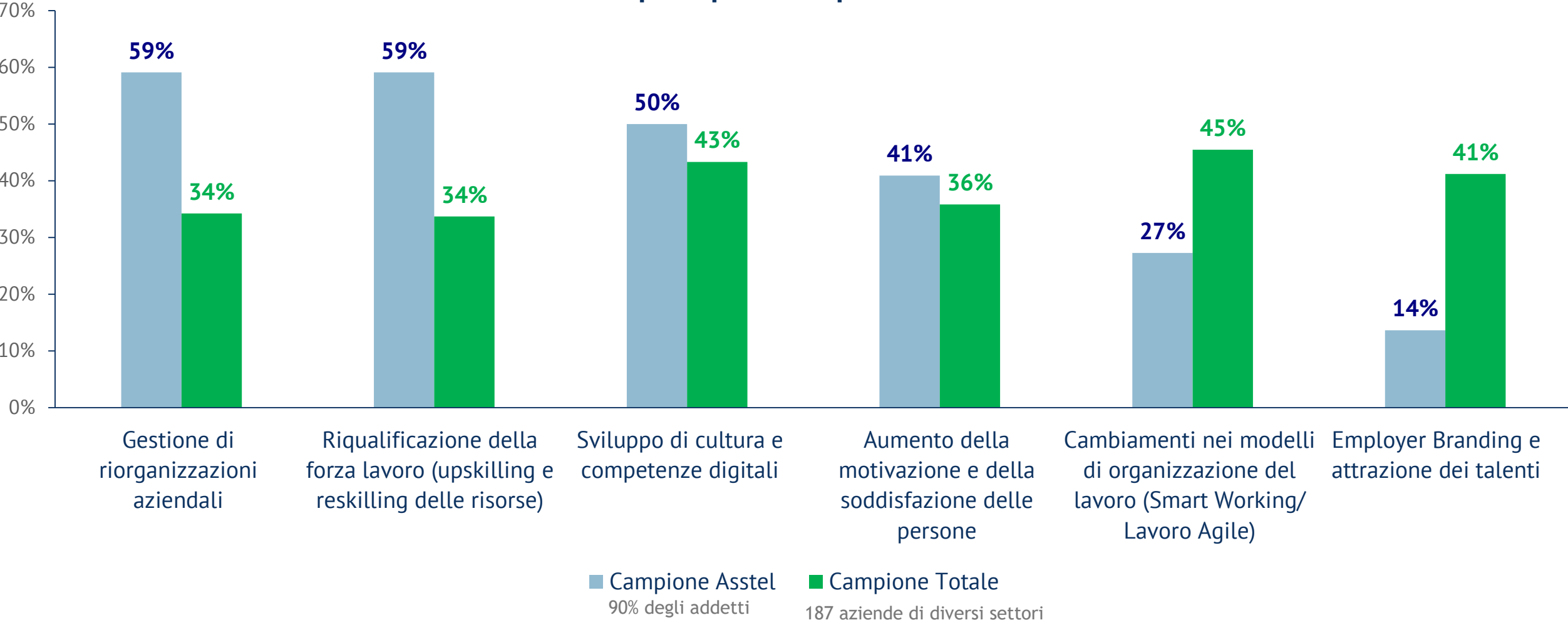
# Si accentua leggermente il calo degli addetti della filiera TLC nel 2018



**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

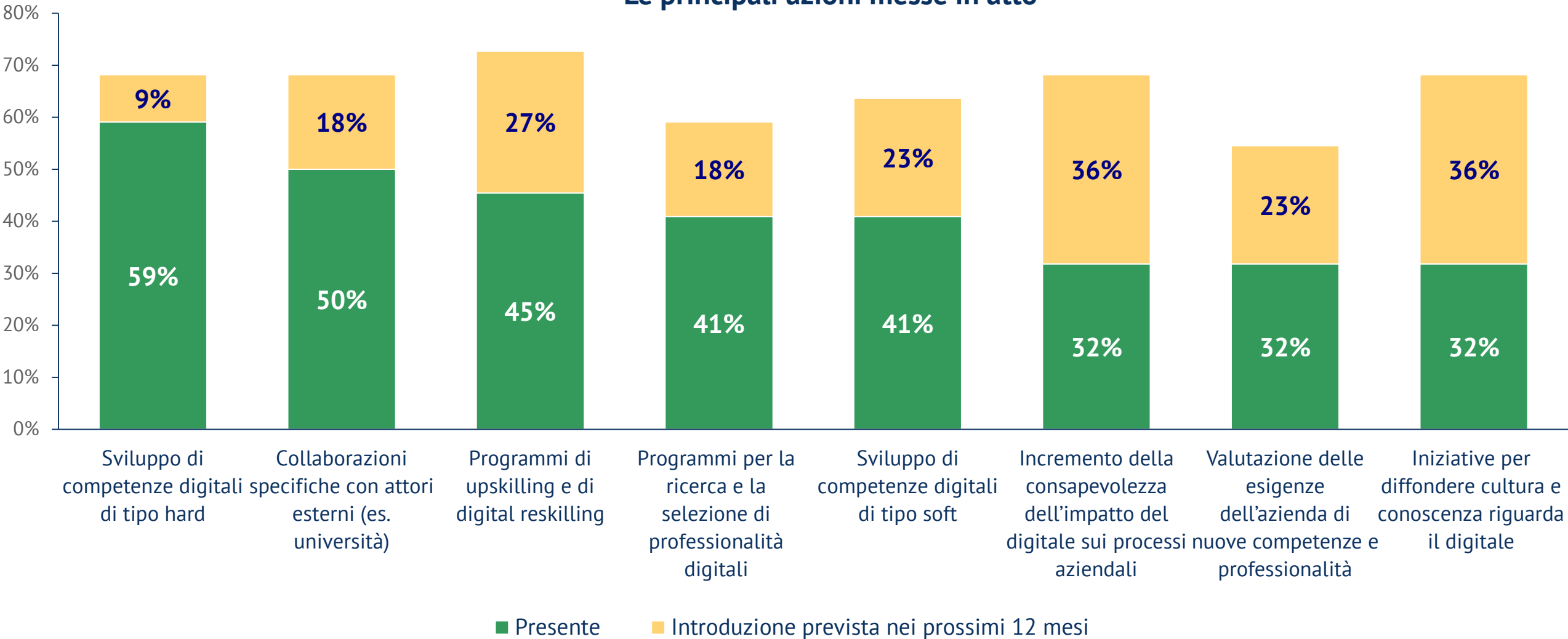


FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI



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

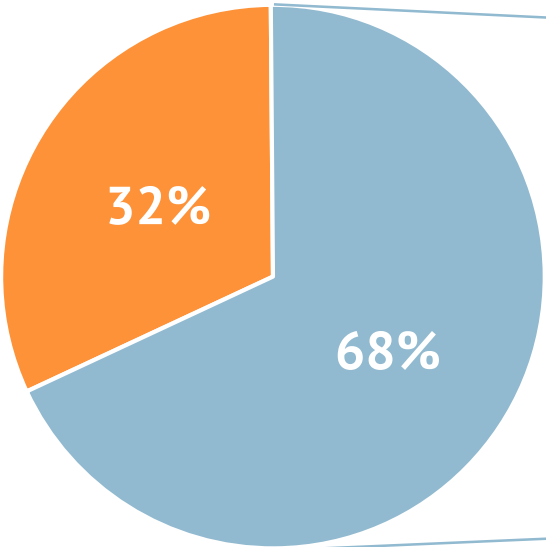
## Le principali azioni messe in atto



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

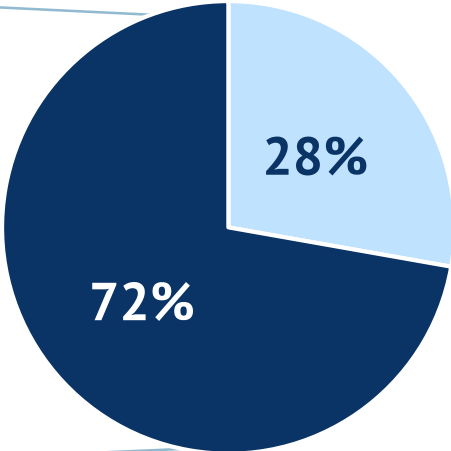
L'impresa ha mai applicato un contratto aziendale di natura economica, ossia che prevede l'erogazione di un premio variabile collettivo?



■ No ■ Sì

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

E attualmente lo applica?



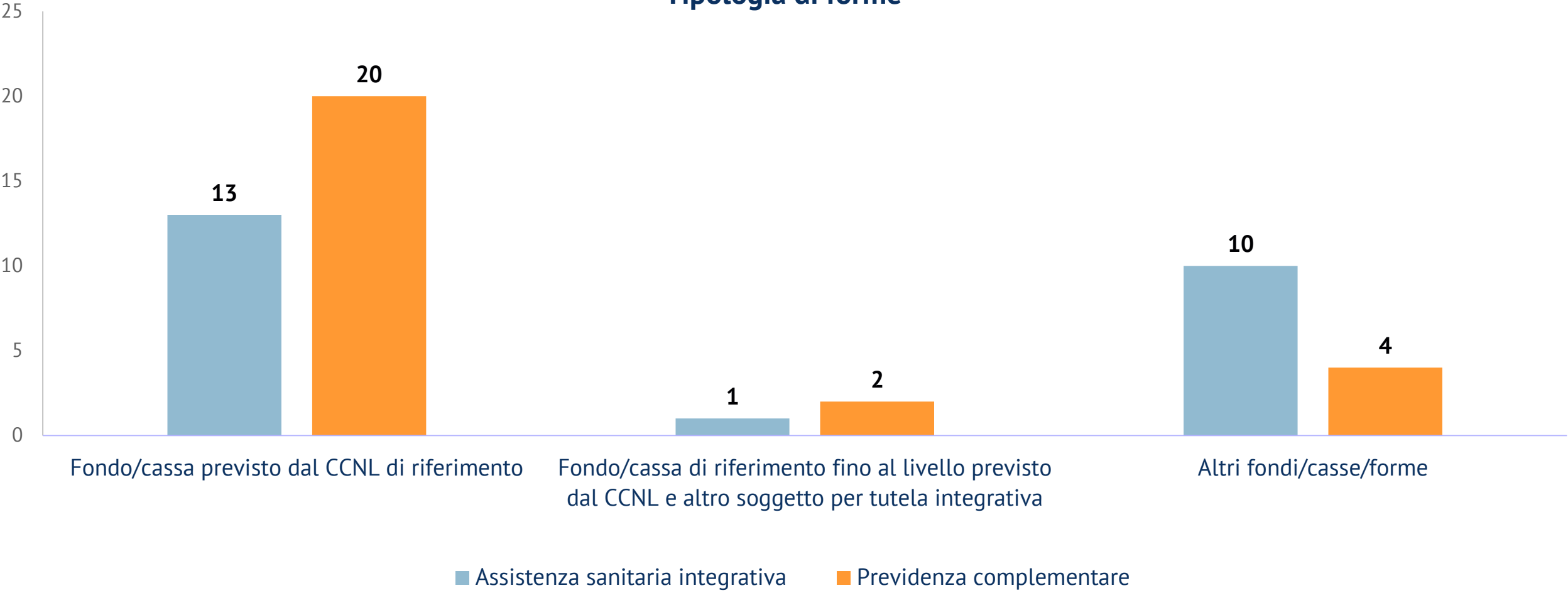
■ No ■ Sì

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

Numero imprese

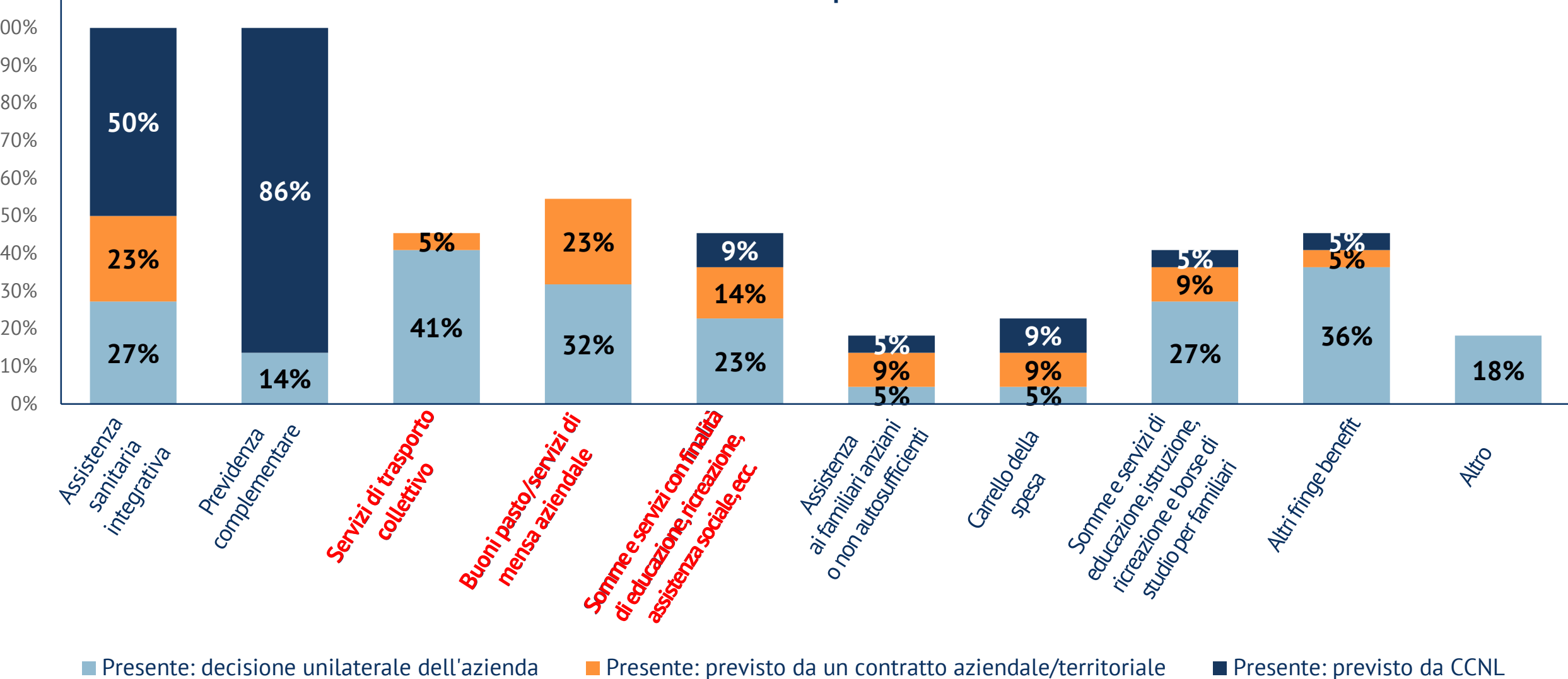
## Tipologia di forme



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

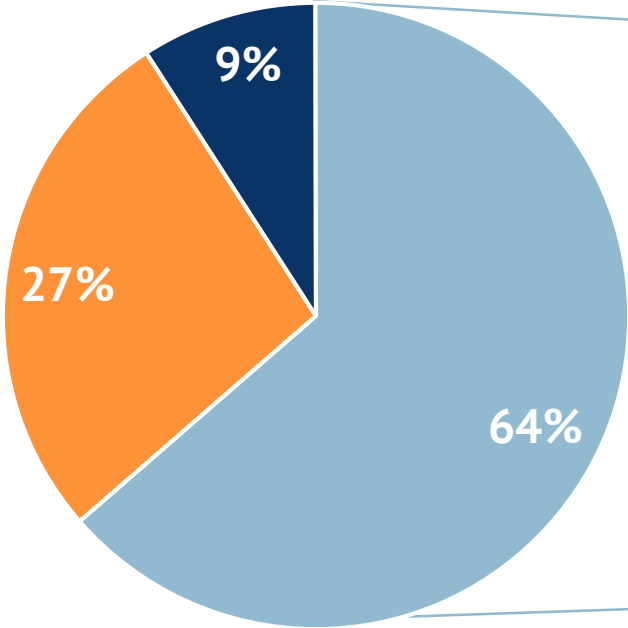
Servizi welfare dipendenti



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

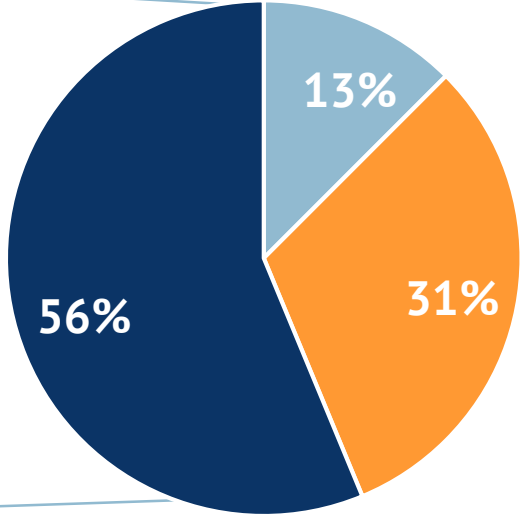
# Lo Smart Working è ampiamente presente nelle imprese TLC

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

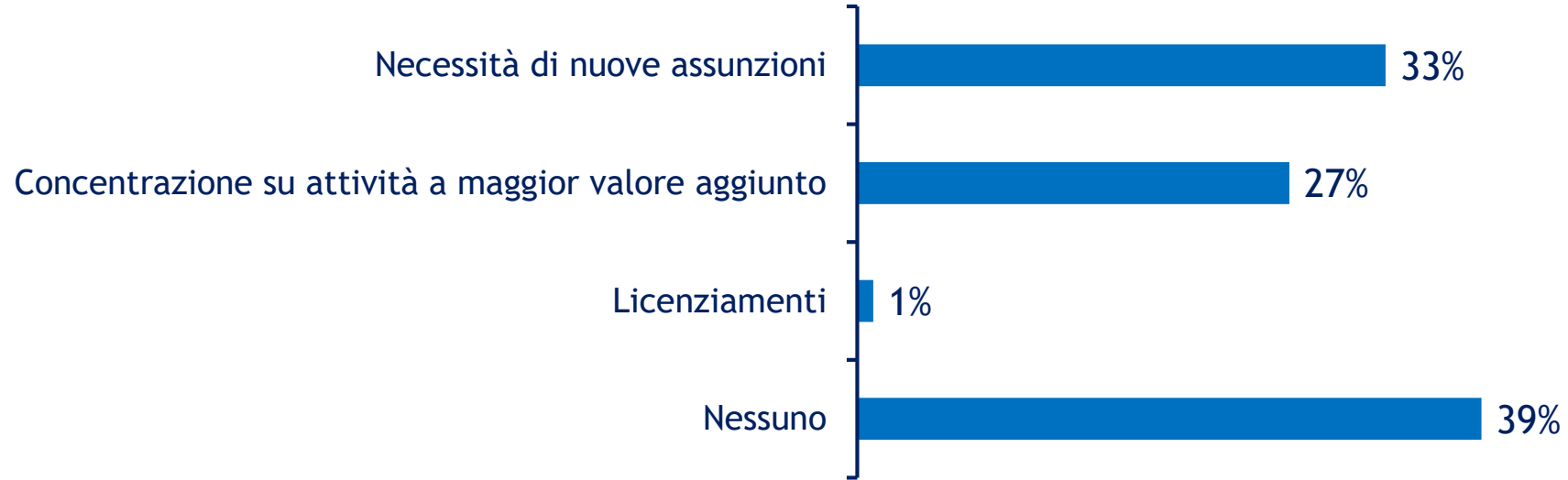
Numero di dipendenti coinvolti



- 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?

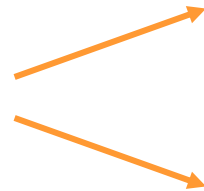
I progetti di AI sviluppati quale effetto hanno generato sull'occupazione?



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