

Presentato oggi il Rapporto 2017 sulla filiera delle Tlc in Italia

## 2016/15: INVESTIMENTI OPERATORI A 6,5 MILIARDI DI EURO, CONFERMATA RIPRESA DEI RICAVI + 1,0%

**Banda ultralarga fissa (> 30 Mbps) in progressiva riduzione il gap con Ue:** a giugno 2017 in Italia risultava coperto circa il **70% delle abitazioni famigliari** a fronte di media UE del 76% (Commissione Europea, luglio 2016).

**Utilizzo in crescita, ma ancora distante dalla media UE:** dall' 11,5% di giugno 2016 delle sottoscrizioni per linee a banda ultra larga broadband, siamo passati al 17,4% di marzo 2017 (Osservatorio Agcom ). Media Ue 41,7% (luglio 2016).

**Banda ultralarga mobile (4G- Lte) livello di copertura tra i più alti in UE:** raggiunto ormai il **97% della popolazione italiana**, ma le connessioni 4G sul totale sim, attestate al 33%, rimangono tra le più basse se confrontate a altri Paesi Ue5 (dati GSMA).

**Traffico dati in netta crescita:** da rete fissa **+40%** (dati Agcom), da **mobile + 46%**, (dati Operatori), quest'ultimo è cresciuto di oltre il 750% negli ultimi sei anni.

**Prezzi dei servizi Tlc:** **-5,6 %** nel 2016/15 secondo il Rapporto annuale Agcom.

Roma, 28/11/2017 - **Nel 2016 gli operatori di telefonia fissa e mobile hanno investito 6,5 miliardi di euro**, imprimendo un'accelerazione all'infrastrutturazione del territorio italiano con le reti a banda ultra larga che sta continuando anche nel 2017 e che sta consentendo di colmare il gap con gli altri Paesi europei. A fine giugno di quest'anno è stato, infatti, **raggiunto circa il 70% delle abitazioni famigliari con banda larga fissa superiore a 30 Mbps**, livello di copertura in rapido aumento (era circa il 60% a dicembre 2016) e in avvicinamento alla **media europea (76% a luglio 2016, secondo i dati della Commissione Europea)**. Sul fronte della rete a banda ultra larga mobile, l'Italia vanta un tasso di copertura tra i più elevati in Ue e comunque superiore alla media europea. A giugno 2017, infatti, **la rete 4G risultava accessibile al 97% della popolazione italiana, secondo quanto riportato da GSMA**. Per quanto riguarda i **ricavi** dell'intera filiera Tlc, nel 2016 sono giunti complessivamente a **42,6 miliardi di euro**, registrando un leggero **incremento pari all'1%**: questo è stato trainato dalle **Tlc mobili (+2%)** e dalle **vendite di terminali (+3%)**, mentre continua il segno meno per le **Tlc fisse (-1%)**. E' questo il quadro sintetico offerto dal **Rapporto 2017 sulla filiera delle Tlc**, elaborato dagli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano sulla base dei dati forniti dalle imprese associate ad Asstel e d'intesa con le Parti Sociali. Il Rapporto, che costituisce un elemento di valore nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni, è stato diffuso questa mattina a Roma dal Vice Presidente di Asstel Francesco Micheli insieme ai Segretari Generali di Slc-Cgil, Fabrizio Solari, Fistel-Cisl, Vito Vitale, Uilcom-Uil, Salvatore Uglierolo.

*"Per il secondo anno consecutivo, dopo un lungo periodo di dinamiche fortemente negative, la filiera delle Tlc ha registrato un incremento dei ricavi, seppur di misura molto contenuta, pari all'1%. Allo stesso tempo gli investimenti degli operatori telefonici si sono mantenuti elevati, dell'ordine del 20% dei ricavi, incidenza media superiore a quella degli operatori dei principali paesi europei. Prima che per il settore, questo è un segnale positivo per il Paese, che trova nelle Telecomunicazioni la piattaforma abilitante per fare il grande salto verso la trasformazione digitale. – ha affermato il Vice Presidente di Asstel Francesco Micheli che ha aggiunto - "A questo grande sforzo di investimenti per dotare il Paese di reti Tlc di nuova generazione, deve*

*corrispondere un altrettanto significativo impegno per incrementare la domanda di banda ultra larga fissa e mobile, in modo da portare l'Italia a livelli di utilizzo paragonabili a quelli dei principali Paesi europei. Il piano Industria 4.0 rappresenta senza dubbio un passaggio importante e di successo in questa direzione, ma va visto come apripista per ampliare il fronte del digitale al resto dell'economia e della società. Oggi è prioritario accelerare sui programmi di digitalizzazione della PA, della sanità, della scuola, sull'aggiornamento ed evoluzione delle competenze, sullo sviluppo dei pagamenti elettronici e dell'e-commerce. Non solo per assicurare ritorno agli investimenti pubblici e privati, aumentando quindi le risorse disponibili per l'infrastrutturazione, ma soprattutto per consolidare e potenziare i segnali di ripresa dell'economia attraverso le nuove opportunità offerte dall'innovazione tecnologica".*

**Micheli** ha poi evidenziato come l'impegno di investimenti richiesto oggi alle Tlc si estenda su più fronti. Si tratta, in particolare, di sostenere con reti sempre più performanti e sicure, i principali trend dell'economia digitale, in rapido sviluppo anche in Italia, fra cui: Cloud (in crescita, nel 2016, del 18%), Internet of Things (+40%), Big Data (+15%), Industria 4.0 (+25%), Security (+5%), Internet Advertising (+9%), Mobile Business (+16%), Mobile Payment & Commerce (+63%), Digital Media Pay (+42%). E in questo filone vanno inseriti gli investimenti sulla tecnologia mobile 5G su cui è in atto la sperimentazione da parte dei principali operatori.

Si deve, inoltre, rispondere, con soluzioni tecnologiche e offerte innovative, ai cambiamenti dei modelli di consumo, che evidenziano da una parte il calo dei volumi di Sms (-26%), sostituiti dalle applicazioni di Instant messaging (WhatsApp, Messenger, ecc.), e della fonia su rete fissa (-10%) a favore del mobile e, dall'altra l'aumento esponenziale del traffico dati, dell'ordine del 40% per la rete fissa, del 46% sulla rete mobile (2016/15). Si tratta, infine, di mettere cittadini, imprese, amministrazioni pubbliche, nelle condizioni di sfruttare al meglio le potenzialità di reti e device a costi accessibili.

*"Questo è lo scenario che le Tlc stanno abilitando nel nostro Paese, grazie ai massicci investimenti che solo negli ultimi 5 anni hanno totalizzato quasi 31 miliardi di euro, ma anche in virtù della vivace dinamica concorrenziale che caratterizza la filiera, che ha portato innegabili benefici per i consumatori - ha sottolineato il Vice Presidente di Asstel - All'aumento, infatti, della quantità e qualità delle offerte integrate fra voce, dati e servizi digitali, che oggi consente a chiunque di accedere, con facilità d'uso e in qualunque luogo, alla gamma praticamente illimitata dei contenuti e servizi digitali, ha corrisposto un costante calo dei costi per i consumatori. Tanto che oggi i servizi di telecomunicazioni sono le uniche utilities a presentare un livello dei prezzi inferiore a quello del 2010".*

*"I risultati raggiunti dal settore nel 2016, messi in evidenza dal Rapporto, vanno intesi come l'inizio di un percorso di risalita dalla crisi di fatturato degli anni scorsi - dichiarano congiuntamente il Vice Presidente di Asstel, Francesco Micheli e i Segretari Generali di Slc-Cgil, Fabrizio Solari, Fistel-Cisl, Vito Vitale, Uilcom-Uil, Salvatore Uglierolo - La piena ripresa di un settore strategico come le Tlc va considerata una priorità per il Paese. Negli ultimi anni l'intera filiera delle Telecomunicazioni italiana è stata attraversata da una serie di importanti trasformazioni societarie e da processi aziendali di profonda ristrutturazione, che hanno interessato alcuni dei principali Gruppi del Settore e coinvolto le Parti Sociali nella ricerca di adeguate soluzioni sotto l'aspetto del lavoro e della sua organizzazione. In questi nuovi percorsi il Sistema delle Relazioni Industriali ha dato prova di essere uno strumento importante, per indirizzare i processi settoriali e aziendali mirati a migliorare la competitività e rafforzare il sistema produttivo riconfermando la validità e il ruolo del Contratto Collettivo Nazionale delle Telecomunicazioni quale strumento di regolazione generale del lavoro e del livello dei trattamenti economici minimi di garanzia, e favorendo la diffusione della contrattazione di secondo livello, quale strumento virtuoso per il miglioramento della redditività e della*

produttività a vantaggio dei lavoratori e delle imprese, e di modelli di welfare innovativo. Inoltre, l'implementazione dei piani di infrastrutturazione a banda ultra-larga fissa e mobile e la trasformazione digitale dello stesso settore Tlc stanno facendo emergere la necessità di nuove figure professionali e nuove competenze. Ciò si aggiunge alla profonda trasformazione che interesserà sempre più il mercato del lavoro, chiamato a coniugare l'allungamento della vita lavorativa con nuovi processi di lavoro, con l'accelerazione della digitalizzazione e con la necessaria flessibilità dei mestieri. In tale quadro è necessario riconfermare la necessità di promuovere interventi sul versante della formazione volti a favorire la riqualificazione ed il riposizionamento in atto nella Filiera, tenuto conto dell'impatto che l'innovazione digitale è destinata a produrre anche in ordine alle competenze e alle professionalità del personale del Settore. Da qui l'esigenza che la fase di ripresa della filiera sia accompagnata e sostenuta da efficaci politiche attive del lavoro come chiave per promuovere l'incontro tra domanda e offerta e mettere lavoratori e imprese, nelle condizioni di cogliere al meglio le opportunità che derivano dalla trasformazione digitale dell'economia. E' necessario, infine, un quadro di regole e prassi chiaro e favorevole agli investimenti, capace sciogliere i nodi normativi ed eliminare gli ostacoli attuativi che continuano a imbrigliare lo sviluppo delle reti e dei servizi. L'adeguamento dei valori dei limiti alle emissioni elettromagnetiche sullo standard europeo, tanto più con l'avvio della sperimentazione sul 5G, è un'esigenza non più rinviabile per lo sviluppo della rete a banda ultra larga mobile. Così come è urgente procedere all'omogeneizzazione sul territorio nazionale delle prassi burocratiche che accompagnano le opere di infrastrutturazione con la fibra, mentre è importante che nell'iter di realizzazione del Sinfi (Catasto delle infrastrutture presenti sul territorio sopra e sottosuolo) prevalga l'approccio interoperabile tra Regioni e amministrazioni centrali per evitare il rischio di duplicazione degli oneri a carico degli operatori."

## Il Rapporto sulla filiera delle Tlc 2017 in sintesi

### Ricavi

Il trend dei ricavi della filiera italiana delle Tlc, che comprende gli operatori di rete fissa e mobile, i fornitori di terminali, di apparati e di servizi di rete, le aziende di software per le telecomunicazioni, le infrastrutture di rete e le aziende di Contact Center, nel 2016 ha confermato l'inversione positiva di tendenza emersa nel 2015. Con una crescita dell'1% per il secondo anno consecutivo, per un volume totale di ricavi di 42,6 miliardi di euro ancorché tuttora lontano dai 47,8 miliardi del 2012, la filiera Tlc sembra si stia lasciando alle spalle le dinamiche fortemente recessive che avevano caratterizzato gli anni precedenti, sebbene con performance molto diverse al suo interno.

**I ricavi degli operatori Tlc**, che coprono il 75% del fatturato della filiera, divisi fra 38% per la telefonia mobile e 37% per la quella fissa, dopo anni di forte contrazione, **per la prima volta nel 2016 fanno registrare un segno positivo, seppure attestato al +0,4%**. E' un segnale incoraggiante se confrontato con le dinamiche passate: dal 2007 al 2016, infatti, gli operatori di telefonia hanno perso quasi 14 miliardi di euro (pari al 30% del valore iniziale). Entrando nel dettaglio si vede come **l'incremento sia dovuto alla crescita dei ricavi da rete mobile (+2%)**, mentre per quelli da **rete fissa continua il trend negativo (-1%)**, seppure in attenuazione rispetto all'anno precedente (era stato infatti -2% nel 2015). La risalita dei ricavi da reti mobili appare legata essenzialmente a due fattori. Da una parte alla **stabilizzazione dei prezzi** dei servizi dopo il forte calo subito **tra il 2011 e il 2014 (-49%)**; dall'altra alla crescita dei bundle, le offerte integrate

contenenti anche servizi multimediali. Nelle **reti fisse**, invece, la **forte crescita dei dati (+7%)**, non riesce a compensare la riduzione dei ricavi da fonia (-12%).

Quanto al resto della filiera, vanno rilevate la crescita del mercato relativo alla vendita di terminali: +3% annuo avvicinandosi così ai 5,3 miliardi di euro e quello dei fornitori di infrastruttura +15%, che raggiungono un volume di fatturato di 1,3 miliardi di euro.

Entrando nel dettaglio l'incremento della vendita di terminali è dovuto prevalentemente agli smartphone (+8,9%), essendo il loro peso passato dal 12% del 2008 all'88% del 2016, mentre continua il calo dei tablet (-22%) e dei cellulari che vedono quasi dimezzato il loro valore. Per quanto riguarda il settore dell'infrastruttura la crescita è guidata prevalentemente dai fornitori di torri per le comunicazioni che dal 2012 al 2016 hanno visto raddoppiare il valore del mercato grazie al settore delle telecomunicazioni, la cui domanda è cresciuta di quasi l'800% negli ultimi 4 anni e che nel 2016 vale circa 0,6 miliardi di euro (+42%). Ciò è dovuto sia all'esternalizzazione da parte delle Telco di società dedicate a questo mercato, che alla crescita del traffico dati, soprattutto da mobile che richiede un aumento delle capacità trasmissive e quindi, sostanzialmente, anche dei punti di service (torri).

#### **Investimenti: continuano ad essere elevati, superiori a media principali operatori UE**

Nel 2016 gli operatori di Tlc hanno investito 6,5 miliardi di euro, valore analogo a quello del 2015 e superiore a quello degli anni precedenti. L'incidenza sui ricavi è stata pari al 20%. Questo dato è in linea con quello del mercato francese e superiore a quello dei principali operatori in UK, Germania, Spagna e USA (dove le percentuali vanno dal 13% al 22% con una media del 15%).

#### **Banda larga fissa > 30 Mbps: raggiunto circa il 70% delle abitazioni, ma utilizzo ancora basso**

**A fine giugno 2017 circa il 70% delle abitazioni famigliari risulta raggiunto dalla banda larga con velocità superiore a 30 Mbps** (era del 60% circa a dicembre 2016), valore che riduce il gap con la media europea (76% a luglio 2016 secondo i dati della Commissione Europea). In ogni caso, uno dei target del Governo italiano, quello di coprire il 75% della popolazione con reti >30 Mbps entro il 2018, è in via di raggiungimento.

**Per quanto riguarda l'utilizzo, se pur in aumento, il divario da colmare con i benchmark europei è tuttavia ancora elevato.** A fronte di una media Ue di sottoscrizioni per le reti a banda ultra larga >30 Mbps pari al 42% del totale linee broadband e di quelle >10 Mbps pari all'82% (valori riportati dalla Commissione Europea che si riferiscono a luglio 2016), l'Italia presentava, a marzo 2017, valori inferiori e precisamente pari, rispettivamente, al 17,4% e al 55,6%(dati Osservatorio Agcom). D'altro canto esiste un gap temporale fisiologico tra il momento in cui l'infrastruttura è pronta e avviene l'intero processo di sottoscrizione e migrazione di linee a maggior velocità da parte degli utenti. Continua a rimanere importante dunque la promozione della digitalizzazione di cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni da parte del Governo italiano.

#### **Banda ultra larga mobile: livello di copertura tra i più elevati in UE**

Secondo i dati di GSMA alla fine del secondo trimestre 2017, il 97% della popolazione italiana risulta coperta dall'LTE (4G), a fronte del 93% della Germania, 95% della Francia, 98% della Spagna, 99% del Regno



Unito. Tecnologia adottata in Italia da un terzo delle connessioni mobili totali. Tuttavia il peso delle connessioni 4G sul totale delle connessioni mobili in Italia rimane ancora tra i valori più bassi tra i Paesi UE 5 insieme alla Germania. Inoltre sono stati fatti i primi lanci sulla rete 4,5G e sono partite le sperimentazioni per il 5G. Anche dalle rilevazioni della Commissione Europea, in termini di penetrazione della Mobile broadband (considerando le sim attive basate su tecnologie superiori al 3G) l'Italia mostra risultati significativi: l'85,4 % della popolazione contro l'83,9% della media Ue. Inoltre l'Italia si posiziona tra i Paesi con una maggiore penetrazione della sola banda larga mobile che riguarda il 22% delle abitazioni nel 2016, a fronte di una media Ue del 9,1%.

### **Il traffico e i prezzi: aumenta il primo, calano i secondi**

**Traffico** - Continua anche nel 2016 il calo dei volumi di chiamate da rete fissa (-10%) sostituite con quelle su rete mobile che pesano ormai per il 77%.

Anche i volumi di Sms continuano a crollare (-26%), sostituiti dalle applicazioni di Instant messaging (WhatsApp, Messenger, ecc). Dal 2012, anno dove è stato raggiunto il maggior valore, il numero di Sms inviati è diminuito del 74%.

Continua la forte crescita sia del traffico dati da fisso (+40% secondo il Rapporto Agcom) che da mobile (+46% secondo i dati diretti degli operatori). Quest'ultimo nel 2016 ha superato largamente quota 1000 Petabyte. Dal 2010 ad oggi il traffico dati mobile è cresciuto di oltre il 750%.

**Prezzi** - L'andamento generale dei ricavi nelle reti di Telecomunicazioni è fortemente influenzato dalla dinamica dei prezzi dei servizi, che negli ultimi anni è stata in continua riduzione, in controtendenza all'indice generale dei prezzi. Secondo l'Osservatorio Agcom nel periodo **2012-2016 i prezzi dei servizi di telecomunicazione sono scesi di oltre 14 punti percentuali** e si confermano, a marzo 2017, gli unici tra le diverse utilities considerate, quali Acqua, Gas, Rifiuti, Treno, Luce, Trasporti urbani, inferiori a quelli praticati nel 2010. **Nel solo 2016** (rispetto al 2015) la **riduzione** dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni è stato del 5,6%. Anche il confronto con gli altri paesi dell'Unione Europea evidenzia che in Italia, nel periodo marzo 2001 – marzo 2017, si è verificata una diminuzione dei prezzi nelle telecomunicazioni pari a -42,9 punti percentuali, significativamente più marcata della media UE che si è attestata a -19,3 punti percentuali.

### **Contact Center in Outsourcing**

Il mercato dei Contact Center in outsourcing nel 2016 cresce di pochi punti percentuali (in una forbice tra +2 e 4%) aggirandosi nell'intorno dei 2 miliardi di euro. Si tratta di un mercato sempre più concentrato: le prime 10 aziende per fatturato coprono, infatti, nel 2016 il 56% dei ricavi (contro il 50% dell'anno precedente). Nonostante negli ultimi due anni si sia assistito ad una leggera crescita dei ricavi per il settore dei Contact Center in outsourcing, i costi continuano a crescere più velocemente. Cresce quindi anche l'incidenza dei costi totali sui ricavi, assestandosi a valori intorno al 95%, confermando la bassa marginalità di tutto il settore che nel 2016 è scesa al 4,6% dei ricavi.

L'età media continua a crescere: la componente over 40 è passata dal 17% al 36% in 6 anni, mentre i profili under 30 si sono più che dimezzati (dal 30% al 12%). Il tasso di turnover all'interno dei Contact Center in outsourcing, sostanzialmente stabile negli ultimi anni se si escludono i fenomeni di crisi aziendali, è pari a

circa il 3% (nel 2010 era il 9,5%). Un totale di circa 22.800 addetti operano in outsourcing per gli operatori Tlc.

### **Occupazione: tiene, ma aumentano costi ed età anagrafica**

**Andamento** – Il numero di addetti della filiera delle Tlc in Italia (dipendenti e somministrati) nel 2016 sfiora i 122.000 addetti, diminuendo di circa l'1% rispetto all'anno precedente. Ciò dovuto principalmente a due fattori: da una parte il calo dell'1% per fenomeni di consolidamento e ristrutturazione nel numero di addetti degli operatori di Tlc (che rappresentano più del 55% del totale occupati della filiera), dall'altra la riduzione del 3% di dipendenti e somministrati dei Contact Center, per via di alcune situazioni di crisi aziendali, al netto delle quali il dato sarebbe in leggero aumento.

**Età anagrafica e costo del lavoro** - Il costo del personale per FTE (dipendenti e somministrati) è in leggero aumento dal 2012 ad oggi; nel 2016 il valore è di 53.200 euro annui (+0,6% rispetto all'anno precedente).

Questo è legato anche all'anzianità crescente della filiera. Il 69% degli addetti ha, infatti, oltre 40 anni (contro il 49% del 2010). Di contro si riduce la quota degli under 30: da 13% a 5% in 6 anni. Inoltre il 68% della popolazione aziendale ha oltre 10 anni di anzianità.