

Documento di lavoro per il Forum Nazionale ICT/TLC
ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UII

Sintesi del Rapporto sulla filiera delle telecomunicazioni in Italia 2013

Roma, 19 giugno 2013 ~ Francesco Ricci, Federico Torri

Agenda

Nota introduttiva

Sintesi del Rapporto

Il Rapporto analizza la filiera delle TLC con riferimento agli attori lungo la catena del valore

- Il Rapporto, giunto alla quarta edizione, analizza la filiera delle TLC dandone un'interpretazione estesa ed analizzando gli attori che contribuiscono al suo sviluppo al fine di identificare obiettivi strategici ed aree di azione
 - all'interno della catena del valore, definiamo la filiera (insieme di aziende ed imprese) delle TLC includendo gli Operatori di TLC* ed i loro fornitori di servizi, apparati ed infrastrutture
- Questa definizione di filiera delle TLC ci permette di distinguere attori interni alla filiera ed attori esterni ad essa:
 - gli attori interni sono quelle aziende le cui attività principali sono funzionali allo sviluppo delle reti, della fornitura e della gestione dei servizi TLC, e vengono rappresentati graficamente come segue:



- gli attori esterni sono invece tutte le altre imprese non comprese nella filiera delle TLC, le cui attività principali sono di fornire soluzioni, servizi e applicazioni digitali agli utenti finali (come Google, Facebook, YouTube, eBay ecc.) ed il cui modello di business differisce significativamente da quello degli Operatori di TLC per competenze, territorialità, struttura organizzativa, necessità di infrastrutture ed investimenti

L'obiettivo è analizzare lo stato della filiera in una dimensione temporale ed una più ampia di mercato

- Il rapporto si pone l'obiettivo principale di definire una fotografia quantitativa e qualitativa dello sviluppo della filiera estesa, dei trend principali, definendone i fattori abilitanti e di successo
- Il Rapporto intende essere oggetto e stimolo di discussione di questo Forum
- Le indicazioni che emergeranno da questo lavoro intendono fornire un contributo al processo di indirizzo degli obiettivi strategici e di indagine che si deciderà di approfondire con le istituzioni politiche e regolamentari

Contesto macroeconomico

Situazione del mercato internazionale delle TLC

Sviluppo e situazione della filiera delle TLC in Italia

Il mercato del lavoro nella filiera delle TLC

Altri trend rilevanti del 2012

- Il Rapporto sullo stato della filiera permette di:
 - **fotografare la situazione del settore**, anche alla luce dei trend mondiali
 - **individuare le criticità e stimolare la discussione** sui temi di politica industriale

Il Rapporto si è avvalso anche quest'anno della collaborazione di numerosi associati



Agenda

Nota introduttiva

Sintesi del Rapporto

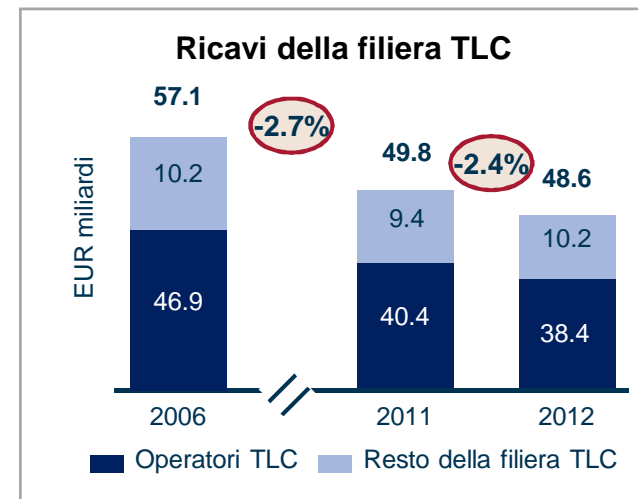
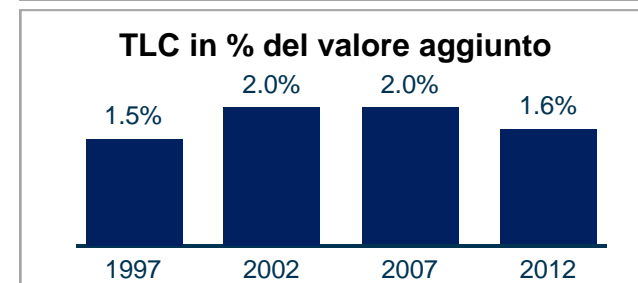
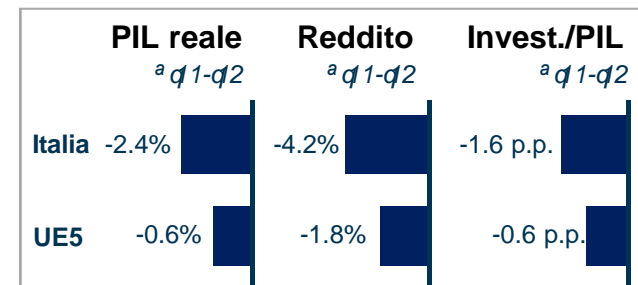
La filiera delle TLC ha confermato le sue difficoltà, accentuate dalla crisi economica, con un'ulteriore diminuzione dei ricavi

Ulteriore peggioramento della situazione economica

Impatto delle TLC sul PIL

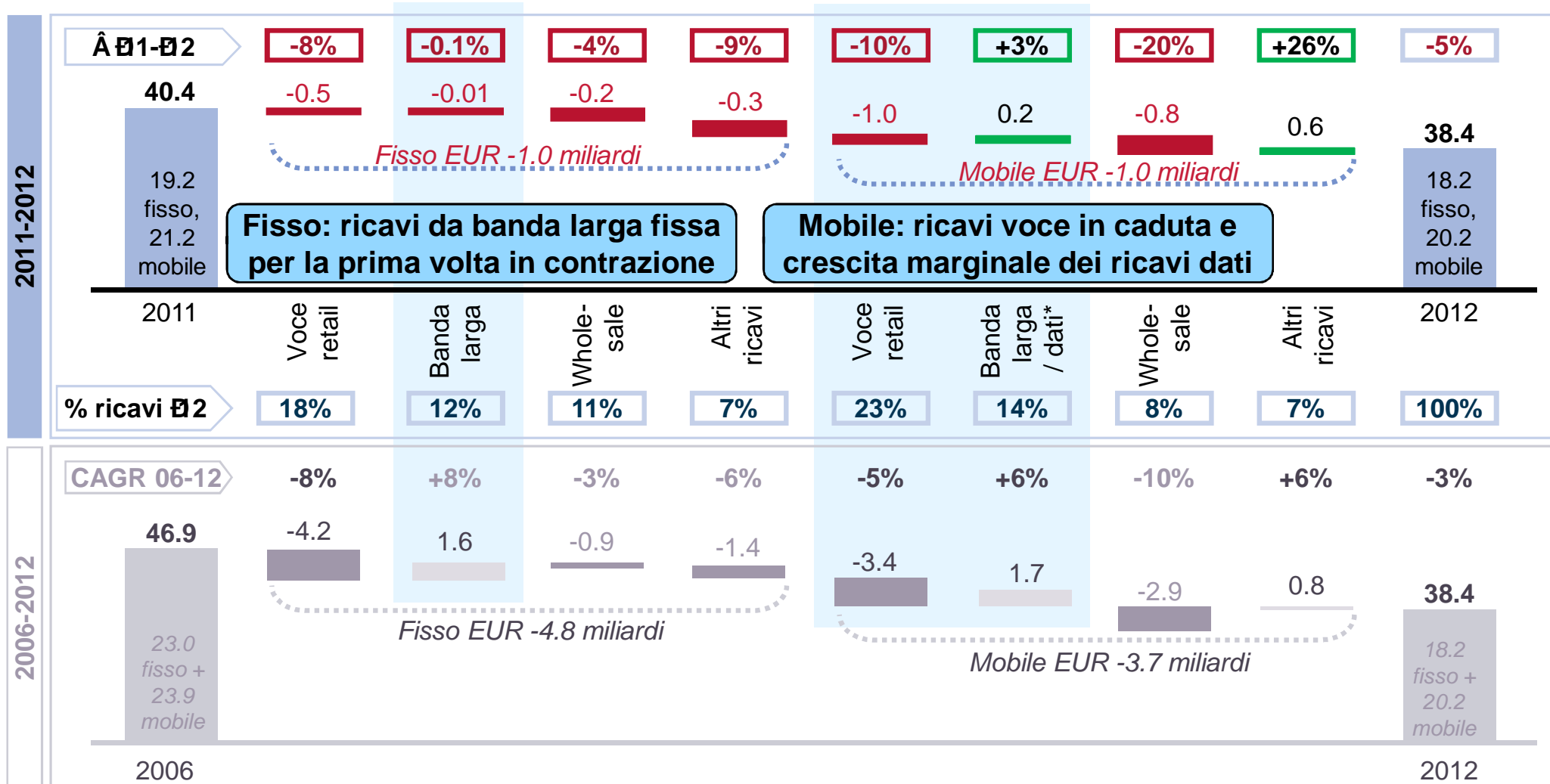
Nel 2012 la filiera conferma il trend negativo degli ultimi anni

- Diminuzione del PIL reale sia a livello UE5 che, in misura maggiore, a livello italiano, con effetti negativi su investimenti e consumi
- Sensibile calo del reddito disponibile delle famiglie, anche legato alla crescente disoccupazione (+2.2p.p.)
- Le TLC hanno un impatto diretto sul PIL e la crisi strutturale ne condiziona il percorso
 - la flessione delle TLC si è ulteriormente aggravata con il peggioramento della situazione economica
- Il fatturato complessivo della filiera è in continua contrazione ed ha perso un ulteriore 2.4% nel 2012:
 - si acuisce la perdita di ricavi TLC da rete fissa, segmento in cui la riduzione dei ricavi voce non è compensata da uno stagnante mercato banda larga (-0.1% nel 2012 vs. +3.7% nel 2011)
 - ulteriore contrazione dei ricavi da mobile (-4.7%), a causa della forte competizione a livello retail, della spaziale regolamentare e della crisi economica



Nel 2012 è stato rilevante il calo dei ricavi voce mobile, e allo stesso tempo preoccupa la crescita modesta dei ricavi dati ...

Variatione dei ricavi degli Operatori TLC in Italia, 2011-2012 e periodo precedente (2006-2012) (EUR mld)



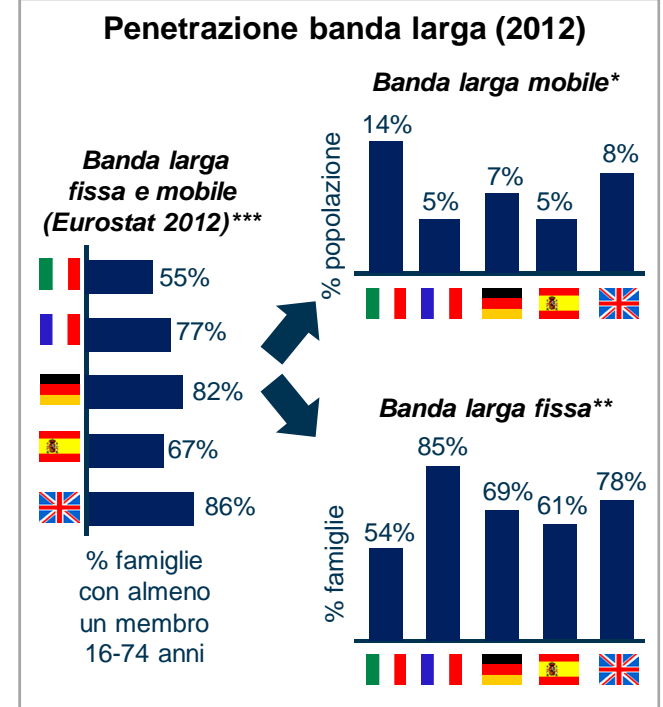
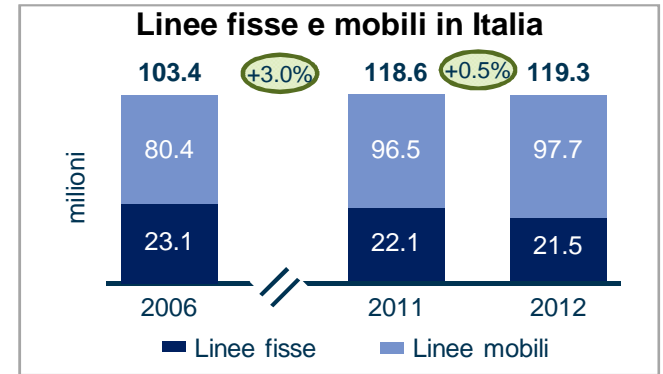
* I ricavi dati mobili includono SMS, MMS e traffico dati
 Nota: il fatturato è al lordo di eliminazioni intragruppo

... dovuti all'aggravarsi del ritardo italiano nella banda larga

Crescono le linee mobili e continua la graduale decrescita degli accessi fissi

Si aggrava il ritardo italiano nell'adozione della banda larga, nonostante la leadership nella banda larga mobile

- Le linee (fisse e mobili) nel 2012 sono cresciute solo dell'1.2%, segnale di forte saturazione del mercato in un momento economicamente difficile
- Confermando il trend storico di decrescita delle linee fisse e crescita delle linee mobili, l'Italia rimane uno dei Paesi europei con la più ampia forchetta tra fisso e mobile in termini di penetrazione e tassi di crescita
- L'Italia resta il Paese con la più bassa diffusione della banda larga nelle famiglie tra i Paesi UE5, con un quadro nettamente diverso tra mobile e fisso:
 - da un lato l'Italia rafforza la leadership di adozione di banda larga mobile nella UE5, grazie ad un'ulteriore forte crescita delle linee (+27% nel 2012 vs. -2% nel resto della UE5) spinta da prezzi molto competitivi
 - dall'altro, nonostante la penetrazione della banda larga fissa sia relativamente bassa, il mercato è rimasto fermo nel 2012, aumentando la forbice di penetrazione col resto dei Paesi UE5 (addirittura 31 p.p. rispetto al Regno Unito)



* Nota: numero di accessi totali a banda larga mobile divisi per la popolazione
 ** Nota: numero di accessi totali a banda larga fissa divisi per il numero di famiglie
 *** Nota: famiglie con collegamento a banda larga (si escludono i clienti affari)

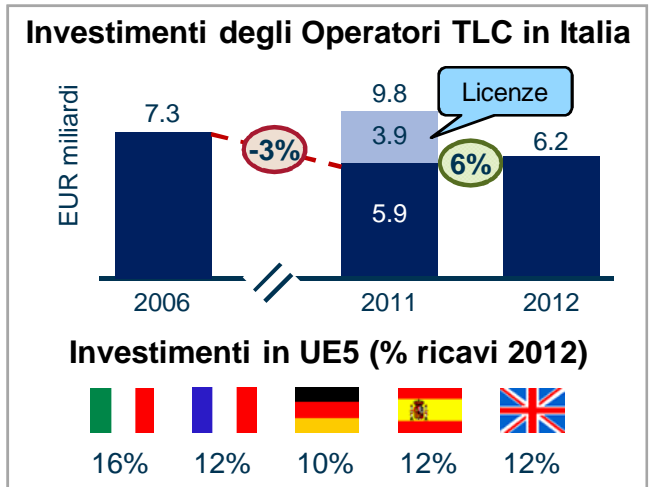
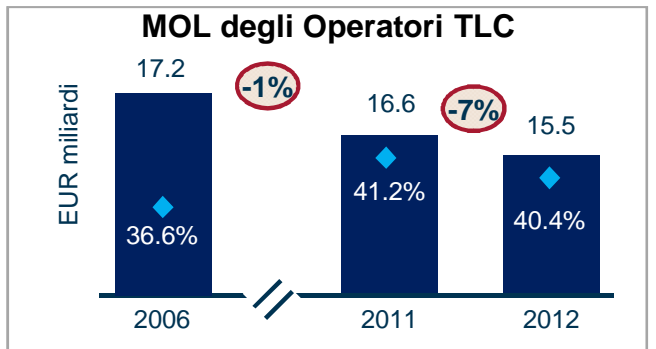
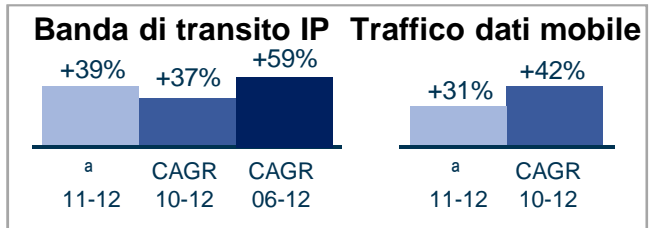
Nonostante la continua contrazione di fatturati e margini, gli Operatori hanno tenuto il maggior livello di investimenti in UE5

Il traffico dati continua a crescere a tassi molto elevati

Gli spazi per l'aumento dell'efficienza operativa sembrano essersi ridotti

Nonostante la contrazione dei margini, ancora una volta i livelli di investimento sono stati i più alti nella UE5

- Traffico voce: il mobile compensa la decrescita del fisso eroso dalla perdita di linee e OTT
- Traffico dati cresciuto di ben 16 volte tra 2006 e 2012, nonostante la stagnazione degli accessi a banda larga
- In sei anni, i ricavi degli Operatori TLC italiani si sono ridotti di circa il 18%, ben più che in altri mercati UE5
- Nonostante il continuo controllo dei costi in forza già da alcuni anni, nel 2012 i margini degli Operatori TLC sono scesi in senso assoluto e in percentuale dei ricavi, a segnalare che gli spazi per l'aumento dell'efficienza operativa sembrano essersi ridotti
- Nel 2012 gli investimenti degli Operatori TLC italiani sono cresciuti, incrementando il loro peso in rapporto ai ricavi (+1.7 p.p.), nonostante la situazione e le prospettive di mercato rendano più incerti ritorni
- Nel 2012 la dotazione infrastrutturale degli Operatori TLC si è espansa ulteriormente e gli Operatori TLC hanno dato impulso operativo allo sviluppo delle reti a banda larga di nuova generazione fisse (FTTC, FTTH) e mobili (LTE, lanciato a fine 2012)



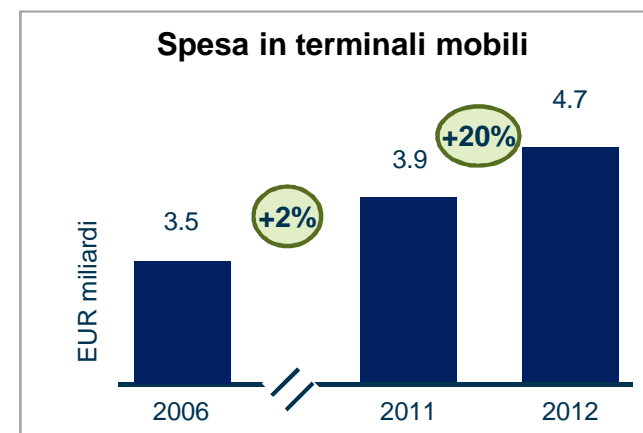
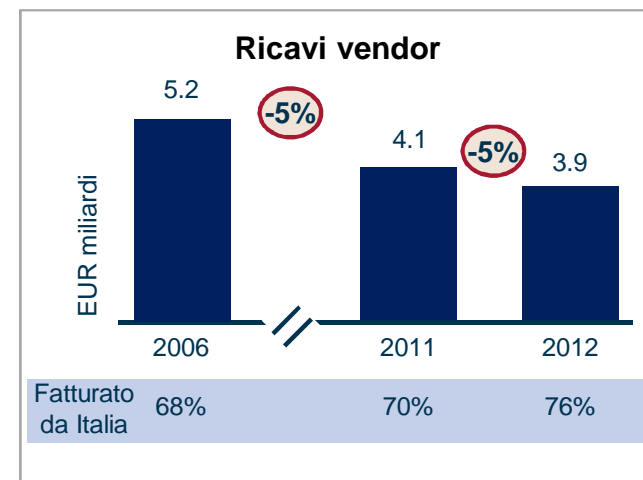
I ricavi dei *vendor* si sono ulteriormente contratti, mentre smartphone e tablet hanno trainato il comparto dei terminali

Il fatturato dei *vendor* si è ulteriormente contratto

- I ricavi dei *vendor* sono scesi ulteriormente nel 2012 confermando il trend storico
 - nel 2012 la domanda interna è cresciuta marginalmente (+2%), grazie agli investimenti in apparati LTE e DSLAM (incluso FTTC), mentre è decresciuto drasticamente (-22%) il fatturato da estero
- Il peso dei servizi sul fatturato totale si è stabilizzato in linea con i livelli dello scorso anno (~31% del fatturato)

Nel 2012 il comparto dei terminali mobili è tornato a crescere, trainato da smartphone e tablet

- Dopo la contrazione del 2011, nel 2012 la spesa in terminali fissi e mobili in Italia è tornata a crescere, supportata dai terminali mobili avanzati (smartphone e tablet), facendo registrare +20% rispetto al 2011
- In Italia la penetrazione degli smartphone sul totale dei dispositivi mobili (51%*) è cresciuta di 9 p.p. nel 2012 e pone l'Italia in linea con Francia e Germania, ma circa 10p.p. indietro rispetto a Spagna e Regno Unito



Il fatturato dei call centre (da TLC e da altri settori) ed i suoi addetti sono cresciuti marginalmente nel 2012

Il mercato dei call centre è cresciuto marginalmente in termini di fatturato e margini

- Nel 2012 il mercato dei call centre in outsourcing ha registrato una crescita del fatturato del 3%, supportato sia dalle TLC che da altri settori
 - gli Operatori TLC restano i maggiori committenti di servizi di call centre in outsourcing
- A fronte di una lieve crescita dei ricavi, anche i margini operativi lordi sono cresciuti in senso assoluto, mantenendo tuttavia la marginalità pressoché costante in rapporto ai ricavi

L'occupazione nei call centre dedicati alle TLC è cresciuta leggermente ed è calato il ricorso al lavoro somministrato

- A fronte di una crescita lieve dei ricavi, il numero degli addetti è rimasto sostanzialmente stabile nel 2012
 - il ricorso al lavoro somministrato è diminuito nel 2012 (-25% in termini di teste a fine anno), mentre sembra essersi stabilizzato il ricorso ai LAP dopo il forte aumento nel biennio 2009-2010
- L'incidenza del costo del personale, già molto elevata, è aumentata nel 2012 di quasi un punto percentuale in rapporto al fatturato

Outsourcing		2011	2012
Ricavi da TLC	EUR mln	423	431
Ricavi totali	EUR mln	1,015	1,046

MOL	EUR mln	52	56
	% ricavi	5.1%	5.4%

Outsourcing per TLC		2011	2012
N. teste a fine anno			
Addetti*	migliaia	17.0	17.1
Somministrati	% addetti	10%	7%
Outsourcing		2011	2012
Costo LAP**	% costo del pers.	4.7%	4.9%
Costo del personale**	% ricavi	69%	70%

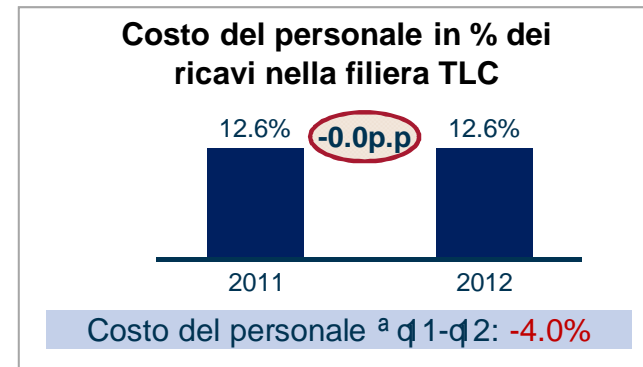
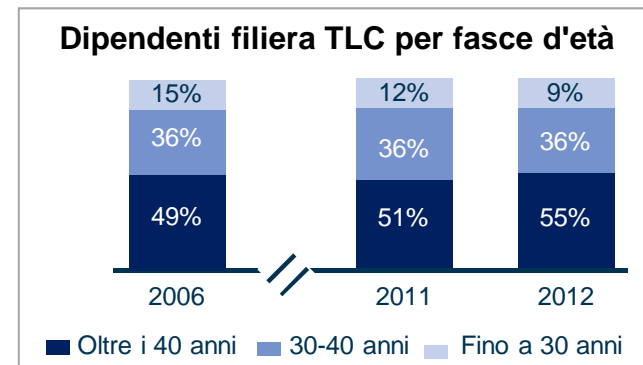
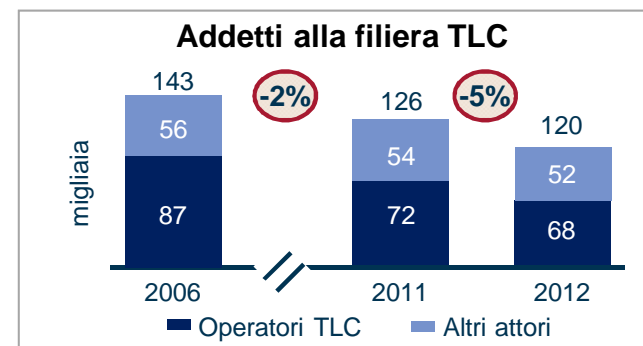
Le difficoltà della filiera si sono riflesse in un ulteriore calo dell'occupazione, mentre l'età media degli addetti è aumentata

Nel 2012 è nuovamente calata l'occupazione nella filiera delle TLC

L'età media della forza lavoro nelle filiera è aumentata

Rimane stabile l'incidenza del costo del personale

- La flessione strutturale degli Operatori TLC e la crisi economica hanno impattato negativamente sui livelli occupazionali della filiera
- Il numero di addetti nella filiera è sceso del 5% nel 2012, principalmente a causa degli Operatori TLC, mentre sono aumentati gli addetti nei fornitori di apparati (+6%) e nei call centre (+1%)
- La riduzione dei dipendenti sembra aver maggiormente interessato i lavoratori più giovani
- I contratti a tempo determinato e apprendistato si mantengono su livelli bassi (3% del totale) anche se in leggera salita nel 2012
- Continua ad aumentare l'impiego femminile (+1p.p.) e l'utilizzo dei contratti part-time (+2p.p.)
- Il costo per FTE tra i dipendenti TLC è diminuito dell'1%
- Questo, unito anche alle ristrutturazioni societarie ancora in corso, ha portato una riduzione del costo del personale in valore assoluto, che nel 2012 si è tuttavia mantenuto costante in percentuale dei ricavi
- In Italia il cuneo fiscale è pari al 48% del costo del lavoro ed è rimasto sostanzialmente invariato nel 2012



Le reti a banda (ultra)larga fisse e mobili sono complementari sia da un punto di vista commerciale che tecnico

Le reti NGA fisse e mobili hanno caratteristiche tecniche diverse

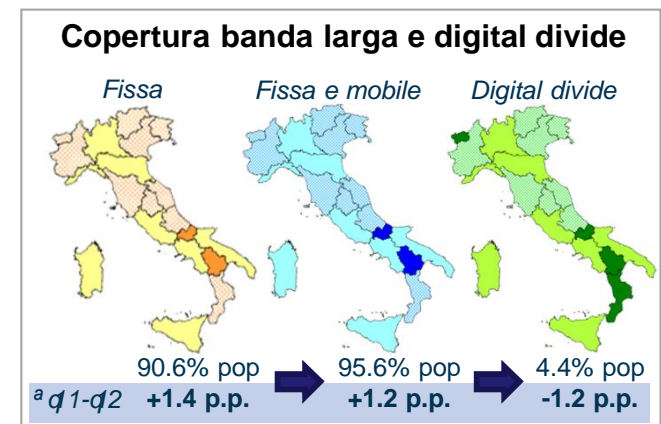
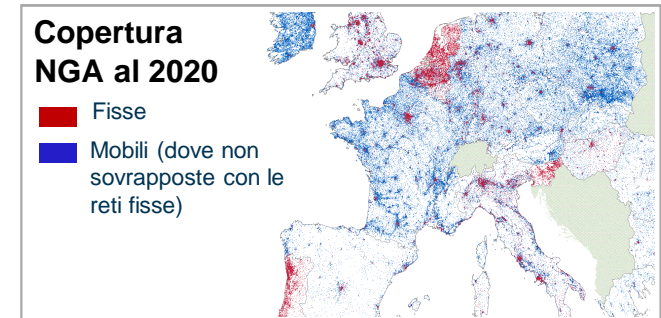
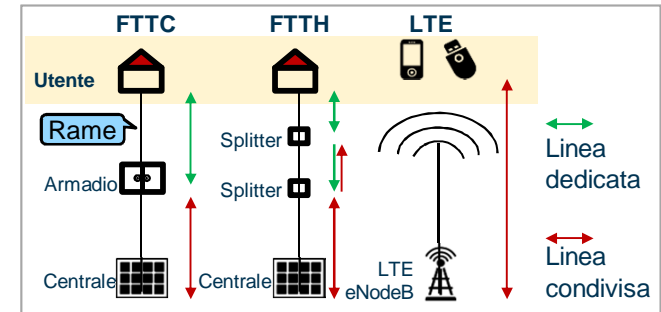
- Le reti di accesso a banda larga fisse e mobili sono contraddistinte da diversi approcci tecnologici e logici, gradi di condivisione delle infrastrutture e della banda
 - in realtà la capacità effettiva fornita all'utente finale dipende dal collo di bottiglia della rete

NGA fisse e mobili sono complementari

- In Europa gli Operatori utilizzano un mix di tecnologie a banda ultra-larga fisse e mobili:
 - per massimizzare l'efficienza nel raggiungimento della copertura in banda ultra-larga
 - per soddisfare bisogni diversi nei diversi segmenti di domanda

Ulteriore riduzione del digital divide

- Gli Operatori TLC italiani stanno agendo sia sul fronte del digital divide (anche con aiuti governativi) sia su quello NGA
- L'incremento della copertura della banda larga fissa e mobile ha contribuito alla ulteriore riduzione del digital divide (ridotto di 1.2p.p nel 2012)
- Il Progetto Strategico Banda Ultralarga mira a raggiungere la copertura totale a 30 Mbit/s entro il 2020 come previsto dall'Agenda Digitale



Varie iniziative finanziate dagli Operatori hanno fatto partire le reti NGA nonostante le difficoltà economiche e di mercato

Le reti LTE daranno un contributo al superamento del digital divide e all'aumento della copertura ultra-broadband

- Alla fine del 2012 sono stati lanciati in Italia i servizi LTE e ad oggi la copertura ha già raggiunto molti dei principali comuni
- Gli obiettivi degli Operatori includono:
 - la copertura delle principali aree urbane ed in aggiunta, per i soli assegnatari della banda a 800MHz, di circa 4,500 comuni in digital divide
 - velocità nominali sempre più elevate

Gli Operatori si stanno coordinando anche per lo sviluppo di NGA fisse

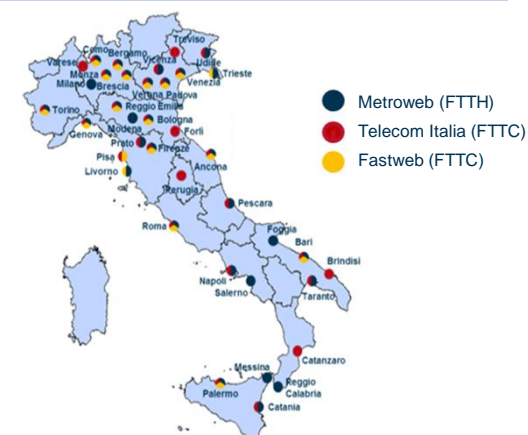
- Gli Operatori stanno anche investendo sullo sviluppo delle NGA fisse, cooperando opportunamente tra di loro:
 - Telecom Italia e Fastweb stanno investendo per lo sviluppo di una rete in fibra di tipo FTTC
 - nella città di Milano, invece, Metroweb offre servizi di fibra spenta su un'architettura FTTH aperta a tutti e punta ad espandere la sua rete in altre città
 - anche Vodafone ha sviluppato un piano per investire sulla rete FTTC

Copertura NGA in Italia

Mobile (attuale)



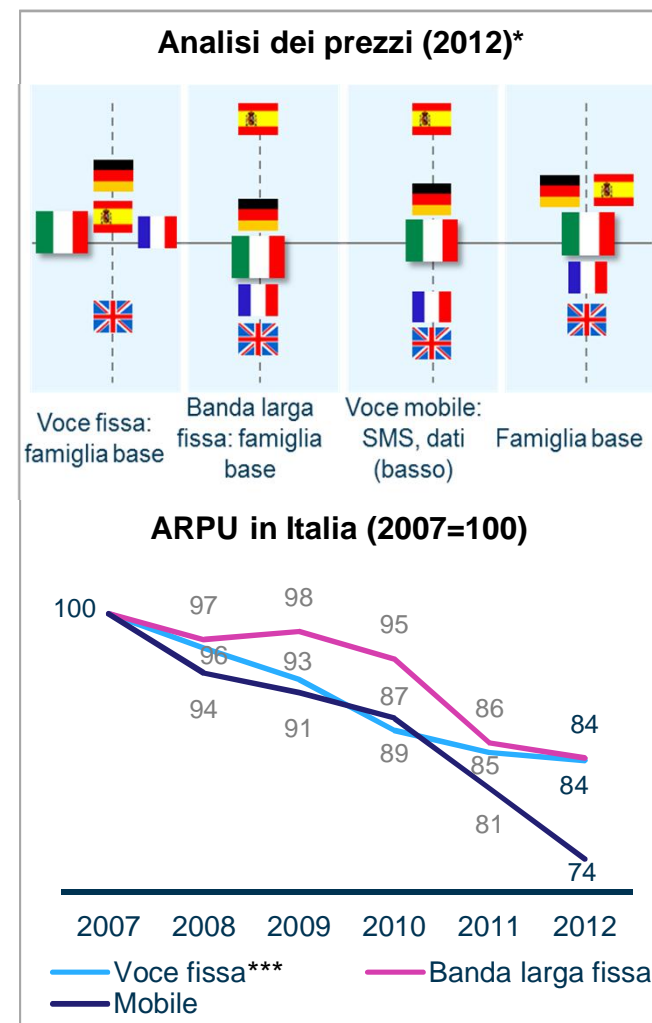
Fissa (pianificata)



I prezzi dei servizi fissi e mobili sono in linea con i Paesi UE5 ed i ricavi medi, soprattutto quelli mobili, sono in picchiata

I prezzi dei servizi di TLC italiani sono in linea con quelli degli altri Paesi UE5, mentre i ricavi medi unitari si sono ridotti anche nel 2012, soprattutto nel mobile

- L'Italia offre i servizi voce su rete fissa a prezzi in linea rispetto ai restanti Paesi UE5, ed i ricavi per canale voce lievemente decresciuti nel 2012
- I prezzi dei servizi voce mobili sono competitivi, sia a consumi bassi che a consumi elevati
 - L'Italia è, insieme al Regno Unito, il mercato dove l'ARPU mobile è sceso di più negli ultimi cinque anni, mentre l'ARPU ha perso ben il 9% nel solo 2012 a causa di una intensa competizione
- In Italia il prezzo medio della banda larga fissa è mediamente in linea con gli altri Paesi UE5
 - Il double-play** più economico sul mercato italiano ha prezzi paragonabili a quelli di Francia e Germania
 - L'ARPU banda larga fissa è in costante decrescita, al contrario di quanto avviene in altri mercati UE5 dove è stabile o addirittura cresciuto negli ultimi 5 anni
- Infine, l'Italia offre i prezzi più bassi a livello UE5 per il servizio di banda larga mobile



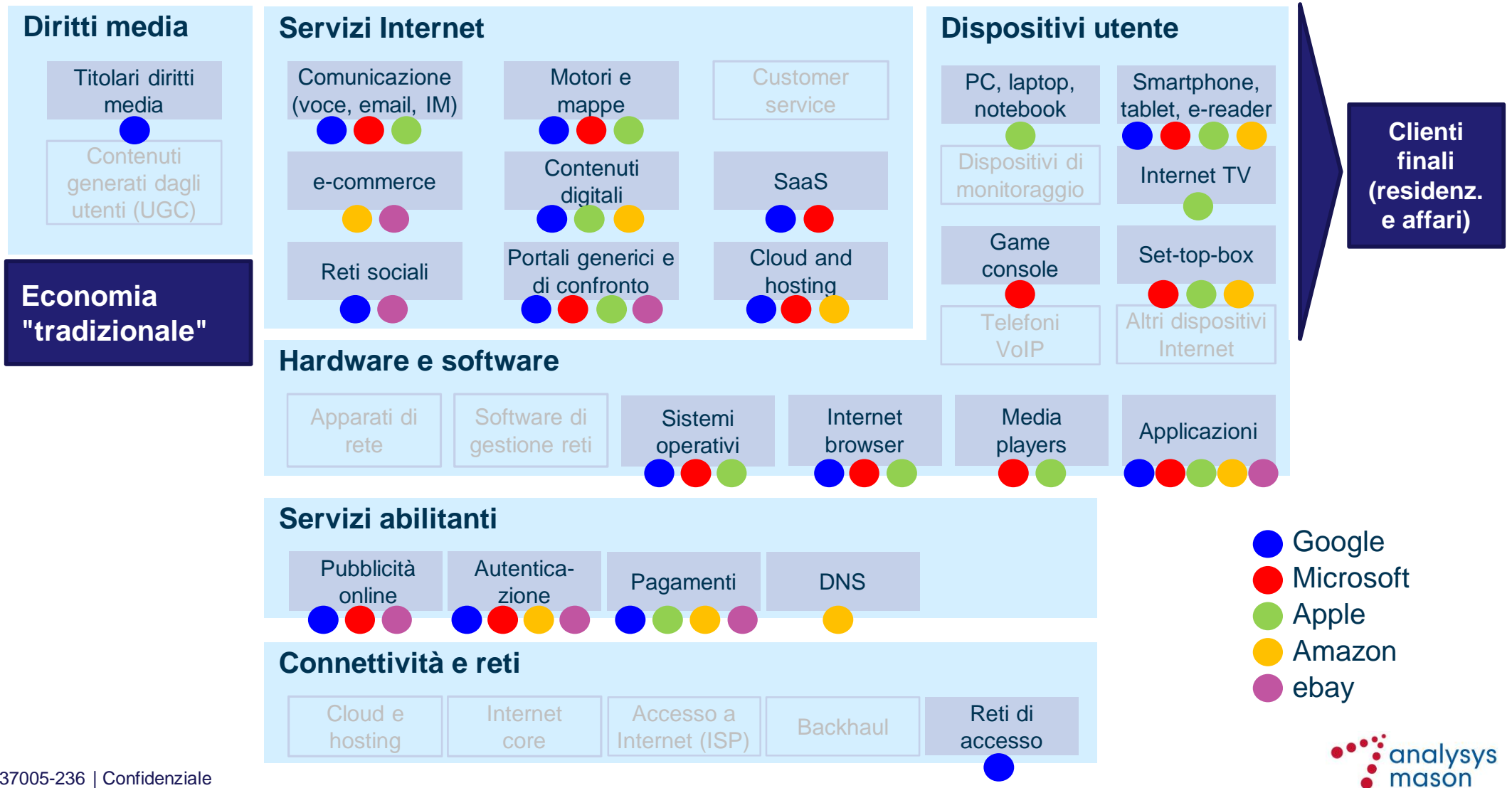
* Analisi dei prezzi (media pesata) svolta da Ofcom nell'«International Communications Market Report 2012»

** Prodotto che include chiamate fisse nazionali illimitate e banda larga fissa senza limiti di traffico

*** Ricavi da canoni e abbonamenti e consumi per canale voce

Le *Internet company* americane si stanno espandendo lungo la catena del valore avvicinandosi sempre più ai clienti

Catena del valore di Internet



Fornitori di contenuti, nuovi aggregatori e produttori di TV e terminali forniscono servizi OTT bypassando gli Operatori TLC



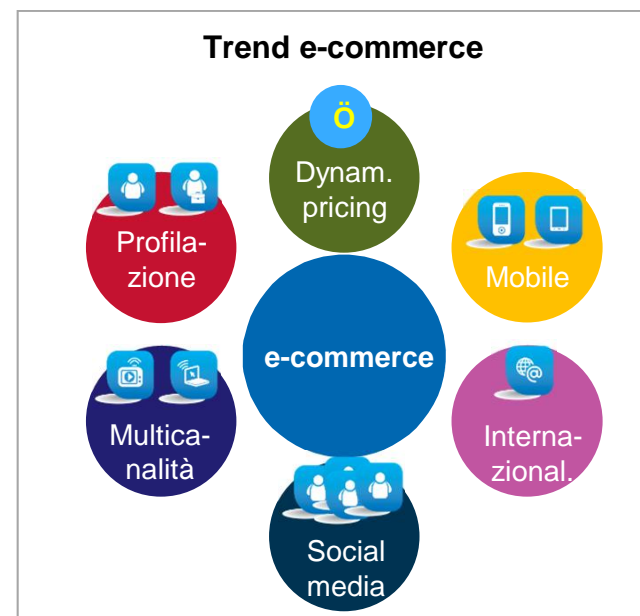
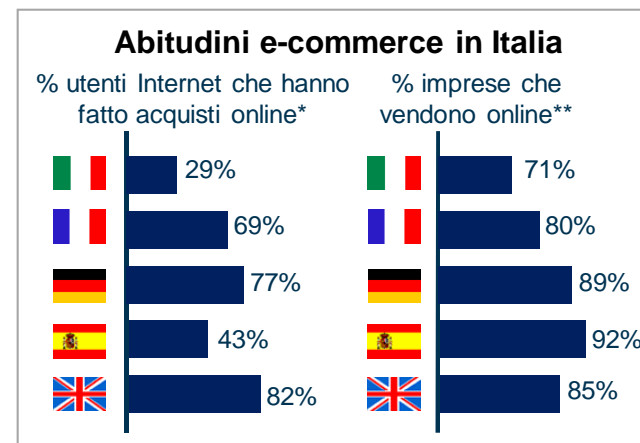
Nonostante la forte crescita, il mercato dell'e-commerce italiano è ancora poco sviluppato

Nonostante la forte crescita, il mercato dell'e-commerce italiano è ancora poco sviluppato

- L'e-commerce italiano è cresciuto notevolmente negli ultimi sei anni (+36% p.a.), trainato da gioco e turismo
 - l'e-commerce B2C italiano (3% del mercato UE) resta molto inferiore rispetto a quello di altri Paesi
- Questo è dovuto alle abitudini di consumo (bassa propensione all'utilizzo della moneta elettronica) e della bassa adozione di Internet da parte di cittadini e sistemi avanzati di gestione ordini tra le imprese

Sul mercato e-commerce stanno emergendo alcune tendenze che ne condizioneranno l'andamento nei prossimi anni

- Nell'e-commerce stanno emergendo alcune tendenze che ne condizioneranno l'andamento nei prossimi anni:
 - *dynamic pricing*: gestione dinamica dei prezzi
 - profilazione: utilizzo delle informazioni sulle preferenze e le modalità di consumo dei clienti
 - multicanalità
 - social media: reti sociali come canale di vendita
 - mobile: guidato dalla diffusione di smartphone e tablet
 - internazionalizzazione: accesso ai mercati globali



* Campione: individui 16-74 anni che utilizzano Internet

** Campione: imprese che dispongono di sistemi IT evoluti di gestione degli ordini

Gli Operatori TLC fungono da abilitatori dell'ecosistema degli m-payment

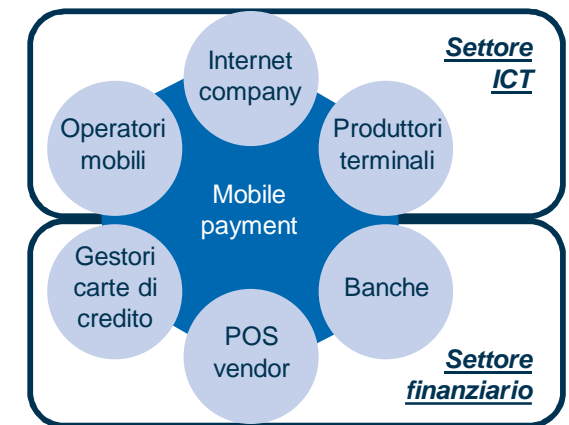
L'ecosistema dell'm-payment coinvolge una serie di attori che appartengono soprattutto ai settori ICT e finanza

- Il potenziale dell'm-payment è molto vasto ed include transazioni sia da remoto che in prossimità
- Il controllo del *digital wallet* è chiave per lo sviluppo di un modello di business sostenibile e di successo
 - gli Operatori TLC sono abilitatori ed hanno strette relazioni (anche economiche) con i loro utenti
- Molteplici attori, tra cui istituti bancari e Operatori TLC, sono in grado di supportare la diffusione dell'm-payment
 - Ad esempio, Vodafone sta collaborando con Visa e Mastercard allo sviluppo di soluzioni m-payment

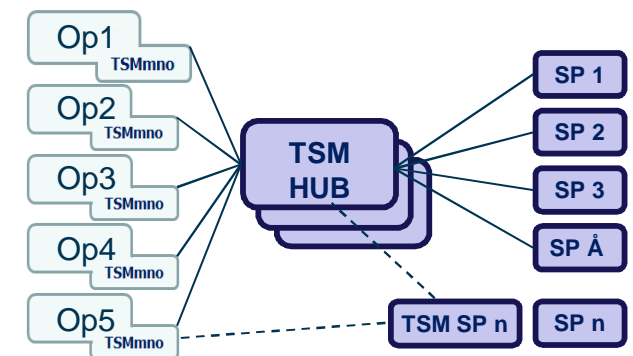
In Italia si stanno sviluppando soluzioni NFC su SIM

- Le transazioni attraverso l'utilizzo di un dispositivo mobile possono avvenire attraverso diverse soluzioni
- In Italia si sta affermando la tecnologia NFC su SIM, il cui ecosistema abbraccia non solo i pagamenti, ma anche altri settori, quali trasporti, retail, PA
- Quello portato avanti dagli Operatori TLC italiani è un modello ad hub con la presenza centrale di un Trusted Service Manager (TSM)

Ecosistema dell'm-payment



Modello di m-payment basato su NFC su SIM



Contatti

Francesco Ricci

Manager

francesco.ricci@analysismason.com

Federico Torri

Lead Consultant

federico.torri@analysismason.com

Cambridge

Tel: +44 (0)845 600 5244
Fax: +44 (0)1223 460866
cambridge@analysismason.com

Dubai

Tel: +971 (0)4 446 7473
Fax: +971 (0)4 446 9827
dubai@analysismason.com

Dublino

Tel: +353 (0)1 602 4755
Fax: +353 (0)1 602 4777
dublin@analysismason.com

Edinburgo

Tel: +44 (0)845 600 5244
Fax: +44 (0)131 443 9944
edinburgh@analysismason.com

Londra

Tel: +44 (0)845 600 5244
Fax: +44 (0)20 7395 9001
london@analysismason.com

Madrid

Tel: +34 91 399 5016
Fax: +34 91 451 8071
madrid@analysismason.com

Manchester

Tel: +44 (0)845 600 5244
Fax: +44 (0)161 877 7810
manchester@analysismason.com

Milano

Tel: +39 02 76 31 88 34
Fax: +39 02 36 50 45 50
milan@analysismason.com

Nuova Delhi

Tel: +91 11 4700 3100
Fax: +91 11 4700 3102
newdelhi@analysismason.com

Parigi

Tel: +33 (0)1 72 71 96 96
Fax: +33 (0)1 72 71 96 97
paris@analysismason.com

Singapore

Tel: +65 6493 6038
Fax: +65 6720 6038
singapore@analysismason.com

Boston

Tel: +1 202 331 3080
Fax: +1 202 331 3083
boston@analysismason.com