

COMUNICATO STAMPA

Forum Nazionale delle Telecomunicazioni in Italia Edizione 2023

Connessi per l'Italia Persone, infrastrutture e servizi per il futuro del Paese

Indice dei risultati emersi dal **Rapporto sulla Filiera delle Telecomunicazioni in Italia 2023**:

- Trasformazione della Filiera TLC e delle competenze, introduzione di nuove strategie di business, nuova politica industriale e aggiornamento della regolamentazione di settore sono i quattro pilastri per lo sviluppo industriale del Settore.
- Nel mondo, gli operatori Telco asiatici sono risultati quelli maggiormente dinamici anche nel 2022 con un +7% di crescita media annua nel primo semestre, contro un +1% del mercato americano e +0,5% di quello europeo.
- Nel 2022 i ricavi degli Operatori TLC in Italia sono stati pari a € 27,1 miliardi (-0,8 miliardi rispetto al 2021). Prosegue, dunque, il calo dei ricavi, a differenza di quanto registrato in Francia (+2%) e Germania (+1%). I primi sei mesi del 2023, secondo gli ultimi dati Agcom, evidenziano una ripresa dei ricavi del mercato fisso (+3,4%), mentre per il mercato mobile continua il segno negativo (-3,5%).
- Costi operativi in aumento del +1% nel 2022, malgrado i programmi di contenimento attivati, a causa principalmente dell'andamento dell'inflazione in Italia e dell'imprevedibile aumento dei costi energetici.
- Tra il 2021 e il 2022 in Italia i prezzi relativi a terminali e servizi di comunicazione sono scesi del -1,4%, contro una media europea del -0.4%. Da dicembre 2012 a dicembre 2022 l'Italia mostra un calo del -34%, il maggiore tra i principali Paesi europei. Nei primi sei mesi del 2023, secondo i dati dell'Osservatorio Agcom, si assiste ad una leggera ripresa dei prezzi con un +0,4%.
- Investimenti pari a €7 miliardi, con un'incidenza del 26% sui ricavi totali degli Operatori TLC.
- Saldo di cassa degli Operatori TLC (differenza tra EBITDA e CAPEX) per la prima volta negativo e pari a -€3,8 miliardi (nel 2010 era €10,5 miliardi), segno che la marginalità del settore, in continuo calo da diversi anni, è sempre più assorbita dagli investimenti sostenuti. Il valore negativo registrato nel 2022 risente soprattutto della maxi-rata di 4,5 miliardi di euro pagati per le frequenze 5G e della riduzione dell'EBITDA, frutto di un aumento dei costi e di una continua contrazione dei ricavi. Al netto delle licenze, il valore sarebbe comunque in diminuzione e pari a €0,7 miliardi.
- Nel 2022 continuano a crescere i volumi di traffico dati da rete fissa (+10%) e da rete mobile (+31%). Considerando solo gli ultimi tre anni, il valore del traffico dati mobili è quasi triplicato (+184%) mentre quello fisso è aumentato del 93%.
- La formazione continua dei dipendenti (con programmi strutturali di upskilling e reskilling) e lo sviluppo di cultura e competenze digitali sono le principali sfide per le direzioni Risorse Umane delle imprese della Filiera TLC. In particolare, le competenze più critiche da sviluppare internamente e acquisire sul mercato sono: Cybersecurity e Data Protection, Intelligenza Artificiale e Machine Learning, Big Data Analytics.
- Gli Operatori TLC nel 2022 hanno coinvolto in attività di upskilling e reskilling quasi il 97% del totale dei lavoratori, in crescita rispetto al 94% del 2021. Mediamente nel corso del 2022, ciascuna persona coinvolta ha seguito circa 6 giornate di formazione, in

aumento rispetto alle 4/5 previste. Anche tra gli altri attori della Filiera TLC la percentuale di lavoratori coinvolti in attività di formazione è elevata: quasi uno su due.

Roma, 14 novembre 2023. Asstel-Assotelecomunicazioni e le Organizzazioni Sindacali Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil hanno presentato oggi - presso l'Aula Magna Mario Arcelli dell'Università Luiss Guido Carli di Roma il **Rapporto sulla Filiera delle Telecomunicazioni in Italia** - edizione 2023 - elaborato grazie alla collaborazione con gli "Osservatori Digital Innovation" della School of Management del Politecnico di Milano. Il Forum Nazionale delle Telecomunicazioni in Italia Edizione 2023 "Connessi per l'Italia Persone, infrastrutture e servizi per il futuro del Paese" è stato patrocinato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e si è tenuto alla presenza del Presidente del BEREC, **Konstantinos Masselos**, del Ministro delle Imprese e del Made in Italy, **Adolfo Urso**, del Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio con delega all'Innovazione Tecnologica e Transizione Digitale, **Alessio Butti** e del Sottosegretario al Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, **Claudio Durigon**.

Il Rapporto sulla Filiera delle Telecomunicazioni in Italia evidenzia l'importanza delle TLC a livello globale, le dinamiche di dettaglio del mercato italiano e le prospettive future in termini di servizi per i cittadini, le imprese e la PA.

«La Filiera delle TLC è strategica in quanto abilita la trasformazione digitale e i processi di innovazione del Paese, grazie alla connettività, alla creazione e allo sviluppo di nuovi servizi digitali ad essa direttamente collegati. Le imprese TLC, attraverso le proprie competenze distintive, di progettazione, costruzione ed esercizio del sistema di reti più articolato del mondo, anche grazie alla diffusa presenza sui territori e alla loro alta professionalità, conoscono le necessità degli utenti e sono in grado di sviluppare nuovi servizi digitali che rispondono alle esigenze di persone, imprese e PA in tutti i principali settori del sistema economico.

La TLC vedono nel cloud, nella cybersecurity, nei data analytics e nei servizi industriali 5G le principali aree di sviluppo per l'offerta diretta di servizi digitali. Tuttavia, le dinamiche economiche stanno minando la sostenibilità del Settore», ha così esordito Massimo Sarmi, Presidente di Asstel-Assotelecomunicazioni.

«In uno scenario di mercato in cui l'Europa registra dinamiche di crescita inferiori alle altre grandi aree mondiali, l'Italia mostra un quadro particolarmente difficile. Tra i principali Paesi europei, l'Italia risulta quello con la diminuzione dei ricavi più significativa negli ultimi 12 anni. Nel 2022, rispetto all'anno precedente

- ha proseguito Sarmi - i ricavi degli Operatori TLC, nel nostro Paese, sono diminuiti del 3%, come effetto di una riduzione del 4% del segmento mobile e del 2% di quello fisso, mentre in Francia, Germania e Spagna si è registrato un incremento dei ricavi grazie alla crescita dei ricavi business e alla differenziazione dei canoni delle offerte in funzione del livello di servizio. Gli Operatori italiani hanno messo in campo programmi di contenimento dei costi, ostacolati dall'inflazione crescente e dall'elevato costo di approvvigionamento energetico. Nel 2022, inoltre, è diminuito lievemente il valore dei CAPEX infrastrutturali per gli Operatori italiani, attestandosi, comunque, nell'intorno dei 7 miliardi di euro. L'effetto netto di questi andamenti è una riduzione del saldo di cassa (EBITDA -CAPEX), pari a 0,7 miliardi di euro nel 2022 e che, considerando anche il pagamento della maxi-rata per le frequenze 5G, 4,5 miliardi di euro, diventa addirittura negativo. Questo indicatore mette in evidenza come la marginalità del Settore sia assorbita dagli investimenti necessari per lo sviluppo dell'infrastruttura e il supporto alla trasformazione digitale del Paese».

Ha poi concluso il Presidente: *«Per la sostenibilità e lo sviluppo industriale della Filiera sono fondamentali da un lato la sfida della trasformazione digitale, la costruzione delle competenze necessarie, accanto a nuove strategie di business, dall'altro la realizzazione di una nuova politica industriale dedicata per accompagnare le trasformazioni in atto e la modifica del quadro normativo per ridurre i costi e la burocrazia nonché per una rapida diffusione delle infrastrutture e dei nuovi servizi. Questa consapevolezza sta maturando anche a livello Europeo, come emerge dalle più recenti iniziative comunitarie. Un'infrastruttura di telecomunicazioni all'avanguardia è un pilastro fondamentale per l'innovazione e la crescita del Paese».*

«Anche quest'anno la fotografia dello stato del settore non si discosta dal trend negativo che perdura da almeno un decennio. L'anomalia continua ad essere costituita da una domanda che cresce, sia in quantità che in qualità, mentre i ricavi arrancano. Il minimo è ribadire che gli attuali assetti di mercato sono gravemente squilibrati sul lato dell'ossessiva attenzione al consumatore e perdono di vista gli interessi generali del Paese.

Un prolungato contesto di questo tipo frena gli investimenti e l'industria delle TLC rischia di trasformarsi da fattore abilitante dell'innovazione a freno dello sviluppo. Permane l'assenza di una politica industriale di raccordo delle diverse azioni in campo, si fa quel che si può, comprando tempo senza però avere una reale prospettiva di rilancio duraturo. Penso che la novità più significativa del tempo presente non sta nei numeri del Rapporto, ma in quello che quei numeri stanno provocando.

In effetti è in corso un profondo riassetto delle principali aziende del settore. Purtroppo, il tratto distintivo di queste iniziative non ci fa ben sperare, lo stato di necessità sembra farla da padrone e il modello prevalente dell'Europa che conta si sta sempre più allontanando da noi. Tutto questo peggiora la condizione del lavoro di oggi e pregiudica il lavoro di domani, con buona pace dei propositi di innovazione e di crescita economica e sociale», commenta Fabrizio Solari, Segretario Generale SLC-CGIL.

«I dati presentati oggi descrivono un quadro della Filiera TLC molto complesso. La sfida per la sostenibilità della Filiera nel suo insieme passa dalla sua trasformazione attraverso l'individuazione di nuove tendenze tecnologiche e nuove strategie di business che dovranno essere accompagnate da una nuova politica industriale. Siamo alla vigilia della presentazione della piattaforma contrattuale e guardando il contesto di difficoltà oggettiva della Filiera siamo consapevoli che sarà una sfida particolarmente complessa che però, come componente sindacale, dobbiamo intraprendere per dare risposte alle persone che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi di una Filiera strategica per il Paese.

Abbiamo la necessità di creare forti competenze digitali per includere i nativi digitali nella Filiera e allo stesso tempo trovare soluzioni per non escludere la fascia di lavoratrici e lavoratori più maturi. Determinante diventa quindi un significativo investimento sulla formazione permanente, anche per offrire nuovi gradi di occupabilità alle persone.

Il Fondo di Solidarietà della Filiera TLC è uno strumento essenziale per favorire il raggiungimento di questo obiettivo. Per questo è necessario che il Fondo venga messo in condizione di operare fin da subito anche attraverso un contributo economico pubblico.

L'appello è quello di lavorare insieme, Istituzioni, Sindacati e Asstel per gli interessi primari del Paese senza pregiudizi, valorizzando il nostro modello di Relazioni Industriali partecipativo, che da sempre rappresenta un fattore abilitante del cambiamento, che diventa ancora più importante in funzione del prossimo rinnovo del CCNL TLC e delle sfide che interessano tutte le imprese della Filiera a partire da quelle del CRM/BPO», ha dichiarato Alessandro Faraoni, Segretario Generale Fistel Cisl.

«La Filiera TLC è arrivata a un bivio drammatico. I numeri presentati oggi lo dimostrano in maniera evidente. Allo stesso modo anche sul lavoro abbiamo dovuto registrare un lungo periodo caratterizzato da modelli difensivi, che hanno visto un forte utilizzo di ammortizzatori sociali e razionalizzazioni, elementi che hanno inciso sia sulla contrattazione aziendale che sulla necessità di avviare l'indispensabile ricambio generazionale. Per questo, come già fatto lo scorso anno rinnoviamo la richiesta, ancora una volta, dell'apertura di un tavolo con il Governo per affrontare i tanti temi su cui abbiamo necessità di confrontarci per individuare soluzioni utili al rilancio del Settore.

E' necessario dare corso, insieme alle Istituzioni, ad un intervento strutturale che possa dare stabilità alla Filiera rilanciando un asset strategico per il sistema Paese e tutelando oltre 200mila lavoratori che operano nel variegato mondo delle Telecomunicazioni cominciando dal mondo del CRM/BPO. Questo Settore merita delle regole che vadano nella direzione di dare una prospettiva industriale con una forte attenzione al mondo del lavoro e alle persone che ci lavorano, cosa che ad oggi non è ancora avvenuta», commenta Salvo Uglierolo, Segretario Generale Uilcom-Uil.

«La trasformazione in atto della Filiera TLC richiede l'implementazione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro, il rafforzamento e l'ampliamento delle competenze dei lavoratori, il coinvolgimento dei giovani in un'ottica di evoluzione generazionale. Sono questi i fattori chiave per contribuire allo sviluppo economico e sociale del Paese, dotando soprattutto i giovani delle skill necessarie, attraverso un dialogo costante con le Istituzioni scolastiche, accademiche e gli ITS Academy, per essere pronti al mondo del lavoro di oggi e di domani, per rispondere ai nuovi modelli di business che le imprese stanno sviluppando, grazie anche all'impulso dei fattori abilitanti digitali come i Big data, il Cloud, l'IoT, la Cybersecurity, l'Intelligenza Artificiale e il 5G», concludono il Presidente di Asstel, Massimo Sarmi e i Segretari Generali delle Organizzazioni Sindacali di Categoria, Fabrizio Solari (SLC-CGIL), Alessandro Faraoni (FISTEL-CISL), Salvo Uglierolo (UILCOM-UIL).

«Abbiamo il compito di accompagnare il processo di evoluzione del lavoro e riteniamo che il futuro della Filiera passi anche per la creazione di percorsi formativi "permanententi", in chiave di upskilling e di reskilling. Resta fondamentale un pieno sostegno da parte delle Istituzioni agli investimenti pubblici e privati in Ricerca e Sviluppo, agli investimenti in formazione delle competenze e al rafforzamento dell'istruzione professionale e STEM. Sono queste le sfide che ci vedono impegnati, e per affrontarle è necessario poter disporre anche di strumenti come il Contratto di Espansione che in questi anni ha dimostrato la sua capacità di accompagnare l'evoluzione del lavoro in linea con le trasformazioni in corso. Sarebbe, quindi, determinante che il Governo rifinanzi questo strumento in ragione della sua capacità di favorire il cambio generazionale e i necessari percorsi di aggiornamento delle competenze dei lavoratori in coerenza con la trasformazione digitale delle imprese. Inoltre, crediamo che il Fondo di Solidarietà TLC, istituito con il Decreto del Ministero del Lavoro, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze 4 agosto 2023 sia un ulteriore strumento essenziale per accompagnare le azioni di formazione, riqualificazione e riorganizzazione rese necessarie dai processi di innovazione tecnologica. Il Fondo sarà attivo dal 1° gennaio 2024 e per consentirne fin da subito, per il primo triennio di attività, il pieno perseguimento dei propri obiettivi è necessario un sostegno economico pubblico aggiuntivo al finanziamento da parte di imprese e lavoratori. Per questo è determinante un dialogo costante con le Istituzioni per dare forma a strumenti che rispondano concretamente ai bisogni dei lavoratori e delle imprese».

RISULTATI - RAPPORTO SULLA FILIERA DELLE TELECOMUNICAZIONI 2023

I dati del Rapporto 2023 hanno evidenziato che anche il 2022 è stato un anno di crescita per i volumi di traffico dati (+10% per il traffico dati fisso, +31% per quello mobile), ma anche di ulteriore peggioramento dei ricavi del settore. Il contesto iper-competitivo ha comportato un ulteriore calo dei prezzi e dei ricavi degli Operatori di Telecomunicazioni: questi ultimi si sono ridotti di 0,8 miliardi di euro raggiungendo 27,1 miliardi, il valore più basso di sempre. Complessivamente, dal 2010 al 2022, i ricavi complessivi hanno fatto registrare un calo del 35%: il radio-mobile del 44%, le comunicazioni fisse del 26%. Tale calo è superiore a quello degli altri principali paesi europei. Inoltre, nel 2022 Paesi limitrofi come Francia e Germania registrano trend positivi grazie alla crescita dei ricavi business e alla differenziazione dei canoni delle offerte in funzione del livello di servizio (es. diverse velocità di download/upload nei pacchetti a fronte di un prezzo unico in Italia). I primi sei mesi del 2023, secondo gli ultimi dati Agcom, evidenziano però una ripresa dei ricavi del mercato fisso (+3,4%), mentre per il mercato mobile continua il segno negativo (-3,5%).

Gli altri segmenti della Filiera mostrano quasi tutti dinamiche positive, coerentemente con la trasformazione infrastrutturale in corso:

- i ricavi complessivi degli attori che si occupano di realizzare e gestire le torri per le comunicazioni (per qualunque *industry*) arrivano a valere 2,2 miliardi di euro, registrando una crescita del 16% rispetto al 2021;
- il mercato complessivo dei fornitori di apparati di rete (comprensivo, quindi, sia dei ricavi generati in Italia sia di quelli all'estero, in qualsiasi settore) registra un valore di 4,3 miliardi di euro ed una crescita del 9%, registrando una crescita più forte di quanto realizzato nel 2021. La crescita si può ricondurre sia all'aumento dei ricavi provenienti da settori diversi dalle TLC (che registrano un +35%) sia ai ricavi dal settore TLC, che, seppur con tassi più contenuti, crescono del 5% anche grazie ai lavori di infrastrutturazione per il paese promossi dal PNRR;
- la vendita dei terminali in Italia vede una crescita del 2%, sostenuta dall'incremento dei prezzi degli smartphone a fronte di una riduzione dei volumi di vendita. Il valore complessivo del mercato sfiora i 5,6 miliardi di euro nel 2022;
- il mercato degli Operatori di Customer Management rimane stabile e vale circa 2,1 miliardi. La componente legata al settore Telecomunicazioni vede però il proprio valore in diminuzione rispetto a quello che accade in molte altre *industry*. Tale dinamica è stata accentuata anche dalla progressiva uscita di scena di alcuni attori da questo mercato e dall'internalizzazione delle attività da parte di un grande committente.

Nonostante le dinamiche di mercato, proseguono gli investimenti degli Operatori TLC in particolare per la costruzione delle reti a banda ultra-larga, radio e in fibra. Nel 2022, gli investimenti di circa € 7,0 miliardi confermano l'incidenza del 26% sul fatturato totale degli Operatori TLC, percentuale stabile da ormai 3 anni. Inoltre, ad aggravare ulteriormente le casse degli Operatori, ci sono i 4,5 miliardi di euro relativi al pagamento dell'ultima maxi-rata per l'acquisto delle frequenze 5G. Anche in prospettiva, gli investimenti sono destinati a essere rilevanti, per raggiungere gli obiettivi del Digital Decade Policy Program.

Secondo i dati DESI 2023, la copertura VHCN (Very High Capacity Network – reti FTTH, FTTB, cable docsis 3.1) a metà 2022, pur crescendo di quasi 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente, rimane distante dalla media europea: 53,7% Ita vs 73,4% Eu. Tuttavia, il gap si riduce se si considera solo la copertura in fibra e non quella docsis, assente in Italia, che permette la trasmissione dati attraverso il cavo televisivo: in questo caso la media Eu si ferma al 56,5%, valore non distante da quello registrato in Italia. Gli investimenti infrastrutturali degli Operatori continuano anche nel 2023: dalle prime stime la copertura VHCN delle abitazioni è cresciuta di circa il 10%, raggiungendo a settembre 2023 un valore tra il 50% e il 60%. Il valore di penetrazione delle reti FTTH (ossia il numero di clienti attivi sulle abitazioni coperte) in Italia è nettamente inferiore a quello di Paesi limitrofi (come Francia e Spagna) e simile a quello della Germania (dove, però, il valore assoluto delle abitazioni coperte con FTTH è ridotto avendo l'alternativa del cavo).

Sempre secondo quanto emerge dalle analisi DESI 2023 – che considerano la copertura ottenuta con il cosiddetto Dynamic Spectrum Sharing, il 5G in Italia copre il 99,7% delle zone abitate, presentando il nostro paese tra quelli con la maggiore copertura 5G in Europa, superando nettamente la media EU che è pari a 81,2%. Non bisogna però fermarsi alla prima lettura: i valori della Commissione Europea considerano, infatti, la copertura ottenuta con il cosiddetto Dynamic Spectrum Sharing (condivisione dinamica dello spettro, o DSS). Considerando la copertura 5G Non Stand Alone (NSA), in Italia a settembre 2023, secondo le stime elaborate su dati pubblici degli operatori, si raggiunge più del 70% della popolazione, con una crescita di circa il +10% rispetto a settembre 2022. A livello di disponibilità 5G (ossia la percentuale di utenti con telefoni 5G e tariffe 5G attive che trascorrono la maggior parte del tempo connessi a reti 5G) emerge una forte disparità tra i diversi Paesi a livello mondo: l'Italia si posiziona nella parte bassa della classifica, con un valore pari al 14%.

Le difficoltà economiche del settore sono ben rappresentate dalla dinamica del saldo di cassa disponibile per gli Operatori TLC (EBITDA – CAPEX): nel 2010 questo valeva 10,5 miliardi di euro disponibili per il servizio del debito finanziario, per il pagamento delle imposte e per la remunerazione degli azionisti; nel 2022 si registra per la prima volta un valore negativo pari a -3,8 miliardi di euro, segno che la marginalità del settore non è sufficiente a far fronte ai flussi di cassa necessari a sostenere gli investimenti. Questo risultato risente soprattutto della maxi-rata di 4,5 miliardi di euro pagati per le licenze 5G e della riduzione dell'EBITDA, frutto di un aumento dei costi e di una continua contrazione dei ricavi. Al netto delle licenze, il valore sarebbe comunque in diminuzione e pari a 0,7 miliardi di euro.

Per lo sviluppo industriale del Settore è quindi fondamentale che le TLC si muovano su quattro pilastri: l'attuazione di nuove strategie di business, come ad esempio l'ingresso in nuovi mercati digitali (reti private 5G, Cloud, Cybersecurity, Big Data&Analytics) e la valorizzazione del core business; la trasformazione della Filiera in termini di trend tecnologici e di costruzione delle competenze necessarie; la realizzazione di una nuova politica industriale che accompagni le trasformazioni di business e i trend tecnologici in atto; un aggiornamento della regolamentazione di settore per una rapida diffusione delle infrastrutture e dei nuovi servizi. Per quanto riguarda gli ultimi due punti l'Italia è all'avanguardia, rispetto alle iniziative Europee, in materia di semplificazione amministrativa, di cybersicurezza e di tutela dei diritti d'autore. A livello nazionale però sono necessari ulteriori interventi a sostegno della filiera e azioni che favoriscano il completamento di quelli già adottati. In particolare, Asstel ha richiesto da tempo una serie di interventi: l'introduzione di misure per la mitigazione strutturale del costo dell'energia, per rispondere ai forti rincari rispetto ai valori registrati negli anni ante-crisi pandemica;

l'introduzione di misure per l'efficienza energetica, come l'accesso ad adeguati sistemi di incentivazione e a strumenti per l'autoproduzione da fonti rinnovabili; una rapida adozione delle misure di adeguamento dei limiti elettromagnetici; una semplificazione delle procedure autorizzative per la realizzazione delle reti, consolidando le semplificazioni già introdotte in un unico testo attraverso il decreto legislativo correttivo del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (CCE); la definizione di strumenti per massimizzare la collaborazione TLC – Big Tech; l'estensione all'offerta di reti e servizi di telecomunicazioni dei benefici previsti dalle misure del Piano 5.0 così da favorire gli investimenti utili a realizzare una infrastruttura di rete sicura, necessaria a supportare la trasformazione tecnologica e digitale delle imprese, nella direzione della transizione ecologica indicata dal legislatore.

La trasformazione in atto della Filiera TLC richiede l'implementazione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro, il rafforzamento e l'ampliamento delle competenze dei lavoratori, il coinvolgimento dei giovani in un'ottica di ricambio generazionale. Sono queste le sfide su cui sono principalmente impegnate le aziende associate.

La formazione continua dei dipendenti (con programmi strutturali di *upskilling* e *reskilling*) e l'aumento dell'engagement sono le principali sfide per le direzioni Risorse Umane delle imprese della Filiera TLC. In particolare, le competenze più critiche da sviluppare internamente e da ricercare nel mercato sono: Cybersecurity e Data Protection, Intelligenza Artificiale e Machine Learning, Big Data Analytics. Per far fronte alla necessità di personale altamente qualificato, diventa fondamentale l'attività di formazione. Tra gli Operatori TLC nelle attività di *upskilling* e *reskilling* nel 2022 sono state coinvolte circa 57mila persone pari a quasi il 97% del totale addetti (di cui il 3% in iniziative di *reskilling*), in crescita rispetto al 94% del 2021. Mediamente nel corso del 2022, ciascun lavoratore coinvolto ha seguito circa 6 giornate di formazione anche grazie agli strumenti normativi, in aumento rispetto alle 4/5 previste. Anche tra gli altri attori della Filiera TLC la percentuale di lavoratori coinvolti in attività di formazione è elevata: quasi un addetto su due.

Una strada parallela alla formazione interna è il recruiting esterno. In questo caso, si riscontrano difficoltà legate a una carenza in Italia di persone con competenze in alcune discipline: per la formazione terziaria nelle materie STEM (Università + ITS) si prevede infatti un *mismatch* annuale tra domanda riferita a tutti i settori produttivi e offerta di circa 6.200 persone nel periodo tra il 2023 e il 2027. Questa problematica è sentita anche dalla Filiera: infatti, dal 76% delle imprese associate viene evidenziata una mancanza sul mercato delle professionalità richieste e solo il 14% delle imprese associate ritiene il sistema scolastico qualitativamente e quantitativamente adeguato.

Quella delle competenze digitali non è l'unica sfida della Filiera per quanto riguarda il mercato del lavoro. In questo scenario il cambiamento dei modelli di organizzazione del lavoro acquista maggior centralità. Ormai la totalità delle aziende implementa soluzioni di Smart Working e a conferma della maturità sul tema, il 67% delle aziende della Filiera TLC dichiara di aver già adottato modelli Hybrid&Smart, più flessibili, adattivi e personalizzati, fondati sui risultati per un miglioramento del work-life balance e della produttività. Questi modelli sono quelli che favoriscono l'adozione di servizi digitali e la digitalizzazione delle imprese. Grazie all'implementazione di iniziative di questo tipo, si registrano inoltre benefici aggiuntivi: secondo l'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano si possono riscontrare benefici per dipendenti e imprese sia di natura economica (con un risparmio di 3.400€ a lavoratore) sia ambientale (con un risparmio sulle emissioni di CO2 pari a 480kg a lavoratore). Ora è necessario lavorare per un consolidamento dello strumento nella prospettiva di supportare e valorizzare

questa modalità di organizzazione del lavoro attuando soluzioni di lavoro ibrido, sperimentando nuovi equilibri tra presenza fisica e virtuale.

Rispetto a questo quadro Asstel e le Organizzazioni Sindacali hanno individuato nella definizione del Fondo di Solidarietà per la Filiera TLC una risposta per accompagnare le azioni di formazione, riqualificazione e riorganizzazione rese necessarie dai processi innovazione tecnologica e di trasformazione. Il Fondo sarà attivo dal 1° gennaio 2024 e per consentirne fin da subito e per il primo triennio di attività il pieno perseguimento dei propri obiettivi è necessario un sostegno pubblico economico aggiuntivo al finanziamento da parte di imprese e lavoratori.

Sempre nell'ottica di accompagnare l'evoluzione del lavoro nella Filiera TLC è necessario rifinanziare il Contratto di espansione e rafforzare il Fondo nuove competenze.

Guardando poi al ruolo del CCNL TLC è necessario avviarne una evoluzione - coerente con la trasformazione in atto in tutti i segmenti della Filiera - sia del perimetro che del modello, che si concentri su: competenze, produttività e nuovi modelli di organizzazione del lavoro.

In questo contesto una particolare attenzione riguarda le attività di CRM-BPO, per le quali va definita un'area distintiva all'interno del CCNL TLC che ne colga le specificità, unitamente al riconoscimento del CCNL TLC quale contratto di riferimento per tali attività e all'implementazione di un modello di certificazione.

Asstel-Assotelecomunicazioni è l'Associazione di categoria che, nel sistema di Confindustria, rappresenta la Filiera delle telecomunicazioni costituita dalle imprese delle diverse aree merceologiche che le appartengono, tra le quali le imprese che gestiscono reti di telecomunicazioni fisse e radio-mobili e servizi digitali accessori, i produttori ed i fornitori di terminali-utente, i produttori ed i fornitori di infrastrutture di rete, di apparati e di servizi software per le telecomunicazioni, i gestori di servizi e di infrastrutture di rete, anche esternalizzati, i gestori di servizi di Customer Relationship Management e di Business Process Outsourcing. Asstel favorisce e promuove lo sviluppo e la crescita della Filiera, nell'interesse generale del sistema economico-produttivo nazionale, curando la tutela degli interessi delle Imprese associate presso le sedi istituzionali, politiche ed economiche, pubbliche e private e in materia sindacale e del lavoro.