

Sintesi del Rapporto sul settore delle telecomunicazioni in Italia

Estratto del documento di lavoro per il Primo Forum Nazionale
ICT/TLC ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL

Federico Ciccone, Elia Mariani, Francesco Ricci

Milano, 24 giugno 2010

Struttura dell'estratto del Rapporto

Nota introduttiva

Sintesi del Rapporto

Il Rapporto analizza il settore delle telecomunicazioni (TLC) con riferimento agli attori lungo la catena del valore

- In questo Rapporto, abbiamo analizzato il settore delle TLC dando una interpretazione estesa e analizzando gli attori che contribuiscono al suo sviluppo per 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*, i loro fornitori di servizi, apparati ed infrastrutture
- Abbiamo distinto la filiera delle TLC (come definita sopra) tra attori interni alla filiera ed attori esterni
 - gli attori interni sono quelle aziende le cui attività principali sono funzionali allo sviluppo di reti, fornitura e gestione di servizi di TLC e vengono rappresentati graficamente come segue



- con gli attori esterni alla filiera, si indicano tutte le altre imprese della catena del valore 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 etc.) ed il cui modello di business differisce significativamente dagli operatori di TLC per competenze, territorialità, struttura organizzativa, necessità di infrastrutture ed investimenti

L'obiettivo è di analizzare lo stato del settore ed identificarne priorità strategiche ...

- Questo Rapporto sul settore delle TLC (inteso come filiera estesa) in Italia intende essere oggetto e stimolo di discussione del primo Forum Nazionale del 24 giugno 2010, a cui partecipano ASSTEL e le Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil e gli Organi Direttivi dell'Associazione Datoriale, stipulanti il CCNL
- Le indicazioni che emergono dal lavoro intendono fornire un contributo al processo di indirizzo degli obiettivi strategici ed indagine che si deciderà di approfondire con le istituzioni politiche e regolatorie
- Il Rapporto riguarda i seguenti ambiti di indagine, che racchiudono tutte le aree di interesse per Asstel e che vengono trattate nelle seguenti sezioni di questo Rapporto:

Contesto economico

Situazione del mercato internazionale e key trends

Sviluppo e situazione del settore delle TLC in Italia

Il mercato del lavoro nel settore delle telecomunicazioni

Ruolo della regolamentazione e delle politiche di sviluppo

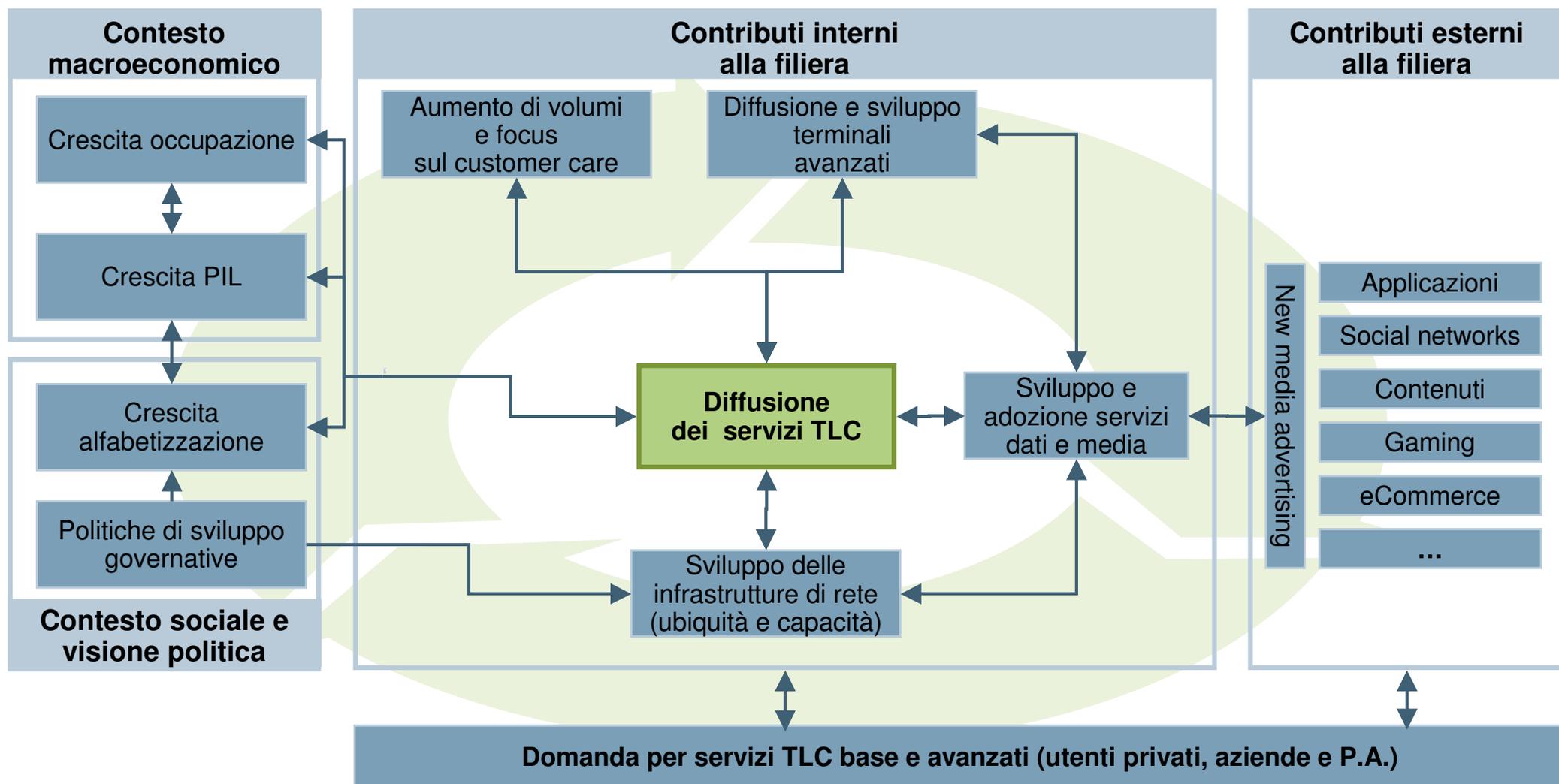
Prospettive del settore e scenari di sviluppo

RISULTATO:

Rapporto sullo stato del settore che permetta di:

- identificare rischi ed opportunità
- contribuire al processo di indirizzo strategico e dell'indagine

... considerando le TLC al centro di un circolo virtuoso che può veicolare lo sviluppo economico



Nota metodologica

- Le tematiche inerenti la filiera delle TLC sono ampie e complesse ed oggetto, in Italia e non solo, di un grande numero di pubblicazioni, studi e statistiche
- Il presente rapporto attinge da diverse fonti:
 - questionari forniti dagli operatori (di seguito “dati aziendali”) per il presente rapporto, costituiscono la fonte principale per l’analisi delle dinamiche della filiera italiana delle TLC (*slide successiva*)
 - fonti istituzionali come ISTAT, Commissione Europea, OECD, EUROSTAT, EITO, ITU, AGCOM (e altre Autorità regolamentari quali Ofcom, ARCEP, CMT, BNetzA, OPTA, ecc.)
 - bilanci pubblici delle aziende (per includere aziende esterne ad ASSTEL o per le quali non è stato possibile compilare il questionario)
 - fonti proprie di Analysys Mason Research (unità di ricerca del gruppo Analysys Mason)
 - Altre basi dati esterne quali Telegeography, EIU, Euromonitor
- Viste le fonti primarie sulla filiera tratte direttamente dagli operatori TLC (che rappresentano la larga parte del settore), i dati potrebbero apparire marginalmente discrepanti rispetto a quelli indicati da fonti istituzionali, pur non cambiandone il senso e le conclusioni tratte nell’analisi
- Le considerazioni indicate in questo documento descrivono lo stato del settore e le possibili concause di un suo andamento in termini economico-industriali, analizzando fattori di domanda e offerta e considerando il contributo di elementi esterni alla filiera

Aziende che hanno direttamente contribuito



Ha inoltre contribuito **accenture**
HR Services



Struttura dell'estratto del Rapporto

Nota introduttiva

Sintesi del Rapporto

La sostenibilità del settore TLC e il loro stimolo al Sistema Paese sono minati da fattori che la filiera non può controllare

Contesto macroeconomico

- La filiera TLC contribuisce al sistema economico stimolando un circolo virtuoso
- La crisi ha avuto un impatto negativo sulla filiera soprattutto nei Paesi sviluppati

- Una visione strategica di stimolo del settore può rilanciare domanda e investimenti...
- ... fungendo da volano per la ripresa, dentro e fuori dalla filiera

Contesto sociale e visione politica

Contributi interni alla filiera

- Diversamente dagli altri principali Paesi europei, la filiera delle TLC in **Italia sta scontando una flessione strutturale progressiva**, in cui la riduzione di fatturato e margini è iniziata prima della crisi economica
 - **La modesta crescita dei servizi a banda larga non compensa** la perdita di fatturato e margini dei servizi tradizionali, i cui prezzi sono scesi a differenza di tutti gli altri servizi regolamentati di pubblica utilità
 - **La domanda sembra essere la principale causa del rallentamento** del settore, essendo i fattori abilitanti dell'offerta (prezzi, infrastrutture e tecnologie) allineati con mercati più sviluppati
- 
- Il declino dei ricavi ha imposto agli operatori TLC un maggiore controllo dei costi che **finora non ha impattato i costi del personale e solo marginalmente ridotto la spesa totale di rete**

Contributi esterni alla filiera

- Si moltiplicano contenuti e applicazioni offerti da soggetti fuori dalla filiera TLC
- Gli operatori sono disintermediati dai ricavi (in forte crescita) generati da questi servizi innovativi...
- ... ma ne sostengono i costi dovuti all'adeguamento delle reti causato dall'esplosione del traffico

La contrazione dei ricavi della filiera TLC sembra di natura strutturale, accentuata dalla crisi economica

Crisi economica

- Anche in Italia, la crisi dell'economia mondiale ha avuto un forte impatto sull'occupazione e sul reddito delle famiglie

Trend principali osservati

2006

Il PIL cresce del 2% all'anno in termini reali



2009

Il PIL scende del 5% in termini reali

Flessione contingente e strutturale

- La flessione delle TLC è iniziata nel 2006, prima della crisi economica globale, e sembra quindi dovuta a cause di natura strutturale proprie dell'industria (oltre che alla congiuntura)

2006

Il contributo delle TLC al PIL sfiora il 2%



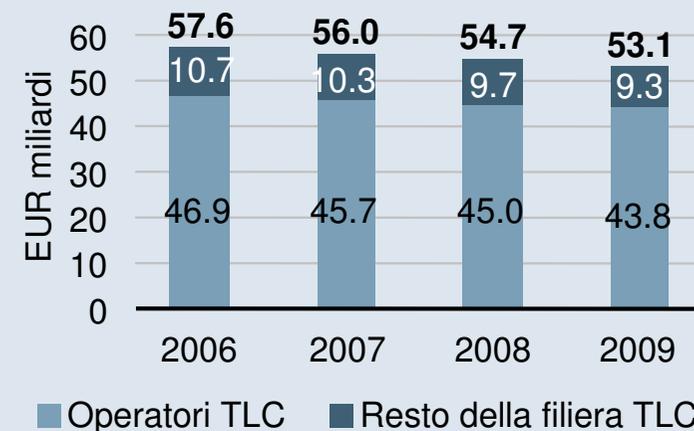
2009

Gradualmente, scende all'1.7%

Ricavi della filiera TLC

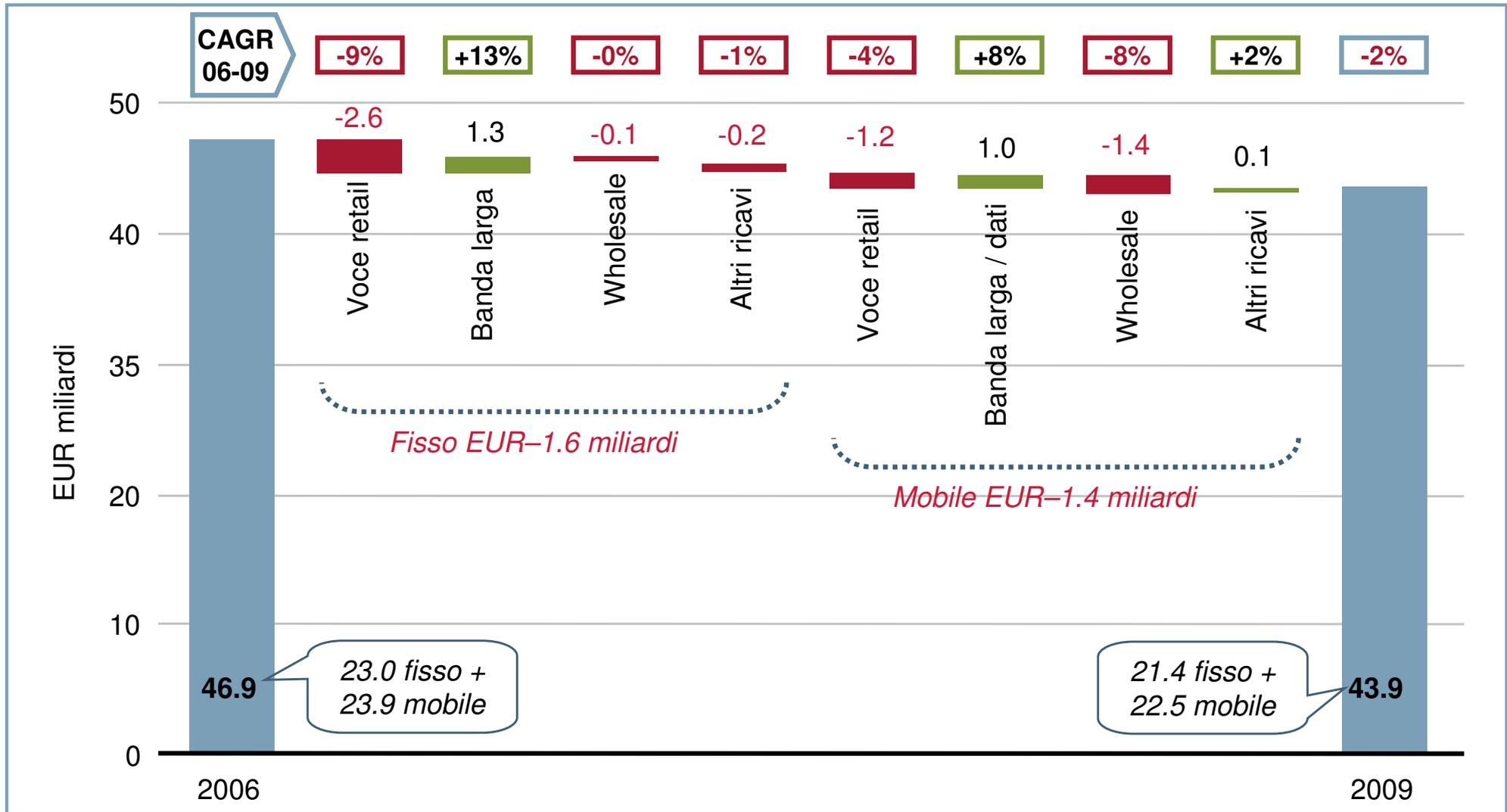
- I ricavi degli operatori TLC sono decresciuti costantemente negli ultimi anni (*vedere prossima slide*)
- I ricavi più significativi derivano dagli utenti, e fluiscono principalmente agli operatori TLC: essi poi distribuiscono valore agli altri attori della filiera TLC
- La flessione strutturale del settore delle TLC si ripercuote quindi su tutta la filiera

Ricavi della filiera TLC in Italia

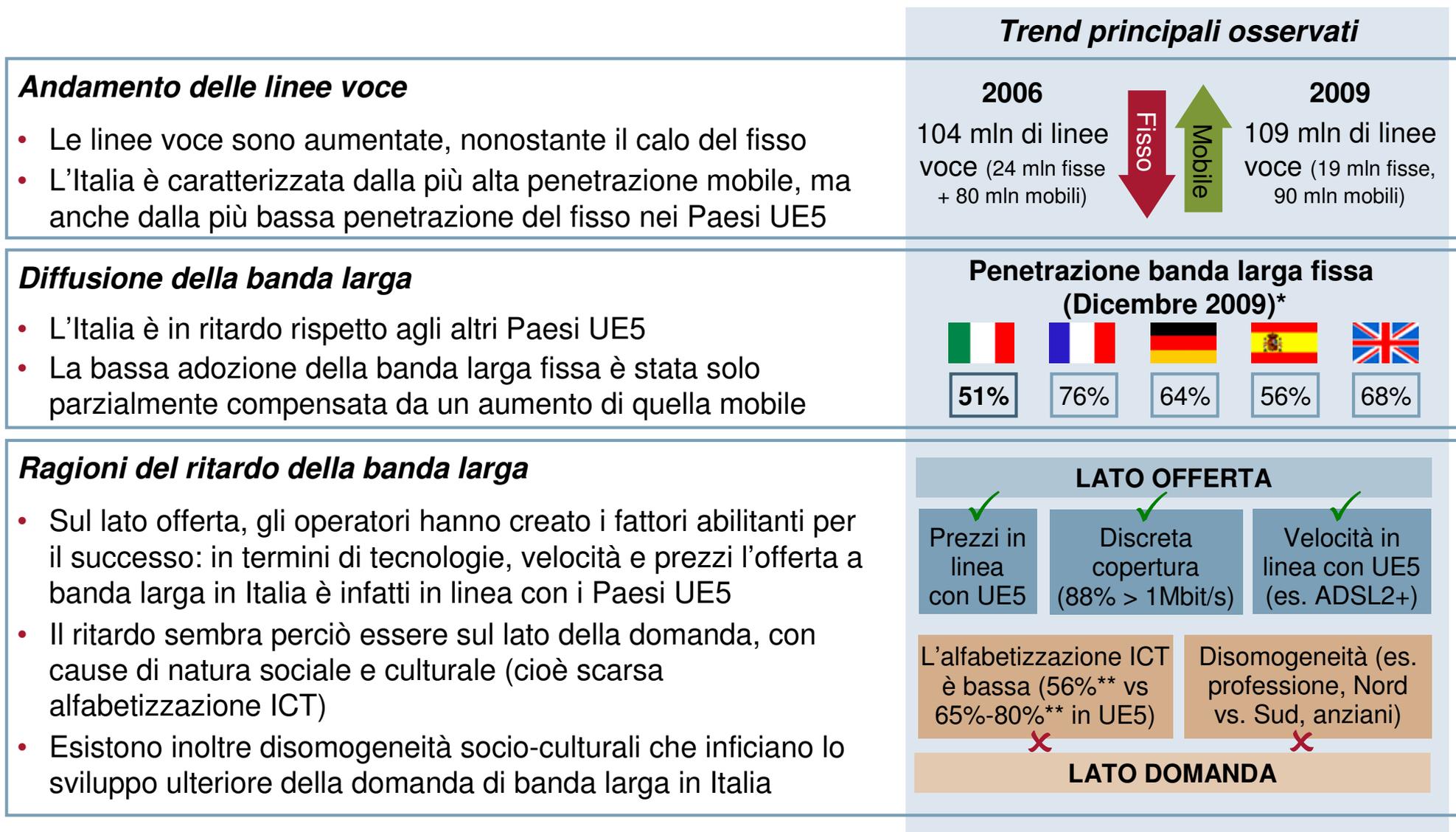


L'aumento dei servizi a banda larga, sia sul fisso che sul mobile, non compensa le perdite dei servizi voce

Variazione dei ricavi degli operatori TLC in Italia, 2006-2009



Le linee di accesso sono aumentate, particolarmente quelle a banda larga (anche se non in linea con le aspettative)



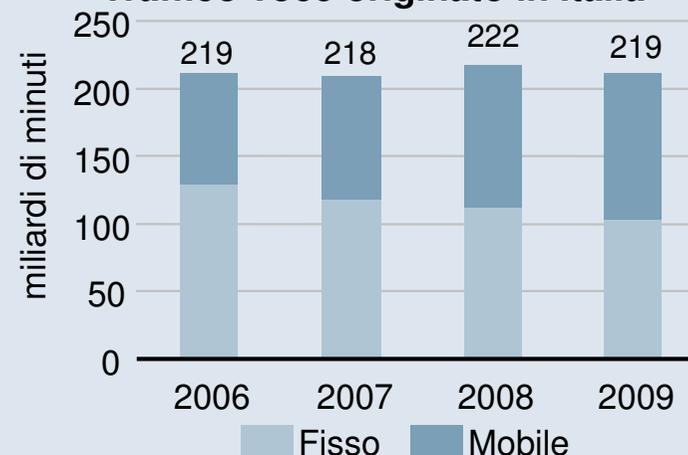
In parallelo ad una stabilizzazione del traffico voce, il traffico dati sulle reti TLC è esploso

Stabilizzazione del traffico voce

- Il traffico voce da rete fissa è notevolmente calato tra il 2006 e il 2009 ed è stato compensato dall'aumento del traffico mobile (in parte per sostituzione fisso-mobile)
- La sostituzione fisso-mobile ha impattato non solo il numero di linee, ma anche il traffico per linea, a causa di un accresciuto utilizzo di servizi voce da rete mobile

Trend principali osservati

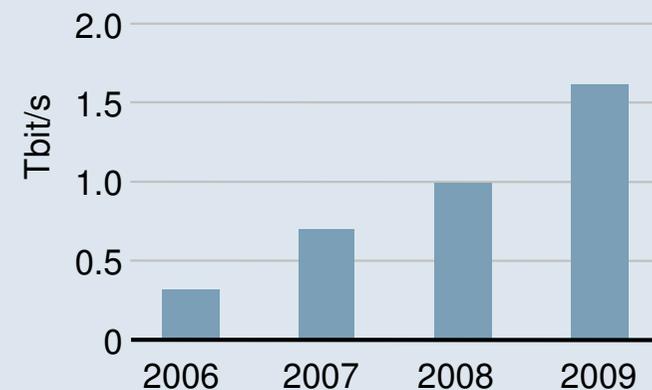
Traffico voce originato in Italia



Crescita del traffico dati

- Il traffico dati è cresciuto vertiginosamente, in maniera più che proporzionale alla crescita degli utenti
- Infatti, la diffusione dei servizi video in streaming e del peer-to-peer ha portato ad un aumento notevole della banda utilizzata per utente

Banda di transito IP in Italia



Nonostante il declino dei margini gli operatori TLC hanno mantenuto alti livelli di investimento

Decrescita dei margini

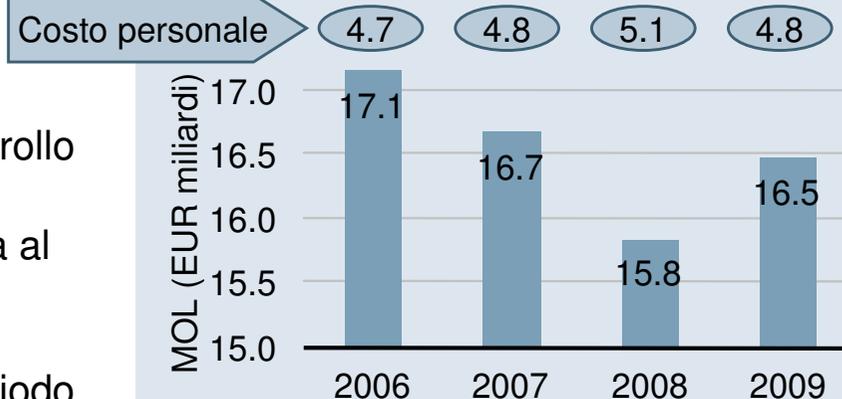
- La contrazione dei fatturati ha diminuito i margini degli operatori fra il 2006 ed il 2008
- Gli operatori hanno perciò aumentato l'attenzione sul controllo dei costi, che ha iniziato a dare i suoi frutti nel 2009
- Infatti, il MOL totale è cresciuto nel 2009, restando tuttavia al di sotto del livello del 2006-2007
- Il controllo dei costi non ha avuto un impatto sul costo del personale che è rimasto sostanzialmente invariato nel periodo

Mantenimento di alti livelli di investimento

- Sebbene i margini si siano ridotti, gli operatori TLC hanno mantenuto alti livelli di investimento
- Questo ha permesso agli operatori italiani di restare ai vertici della UE5 per investimenti come proporzione dei ricavi e accrescere la loro dotazione infrastrutturale
- La marginale riduzione degli investimenti è stata tuttavia parzialmente compensata da un aumento dei costi operativi di rete (favorito in alcuni casi dall'outsourcing dei servizi di rete)

Trend principali osservati

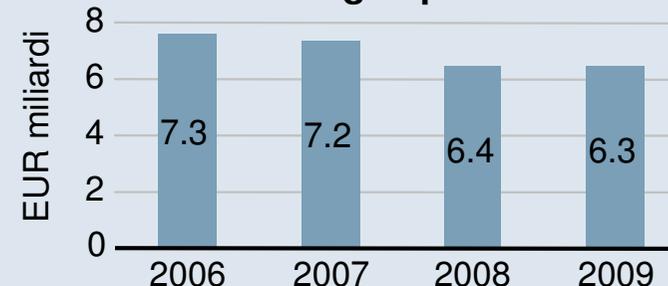
Margine operativo lordo operatori TLC



Investimenti come % ricavi (2009)



Investimenti degli operatori TLC



Tuttavia gli operatori hanno aumentato la loro dotazione infrastrutturale per far fronte all'aumento dei volumi

Aumento della dotazione infrastrutturale

- Nonostante la riduzione degli investimenti, gli operatori hanno aumentato la loro dotazione infrastrutturale per far fronte ad un aumento di accessi e capacità
- Come risultato, sono aumentate esponenzialmente la capacità di IP peering e transito installate, e, in misura minore, il tracciato in fibra ottica metropolitano e di lunga distanza

La dotazione infrastrutturale di rete fissa

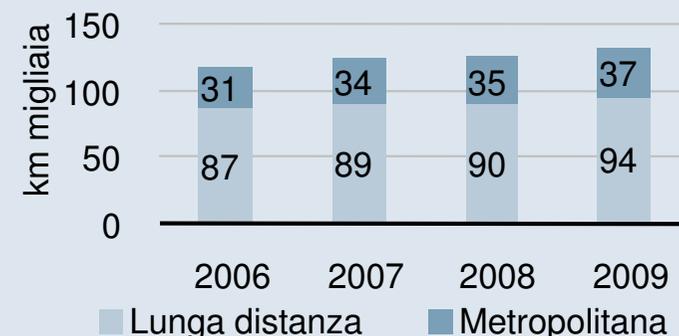
- Gli operatori fissi hanno investito nell'espansione della rete di accesso per la fornitura di servizi xDSL tramite accesso disaggregato (aumento del 58% dei DSLAM proprietari installati nel periodo 2006-2009 e del backhauling associato)

La dotazione infrastrutturale di rete mobile

- Gli operatori mobili hanno aumentato capacità delle reti 2G (per la fornitura di servizi voce) e copertura e capacità delle reti 3G (per la fornitura di servizi dati e banda larga mobile)

Trend principali osservati

Tracciato in fibra ottica*



2006

14 000 DSLAM installati
8000 centrali con DSLAM*



2009

22 000 DSLAM installati
12 000 centrali con DSLAM*

Siti radiomobili operativi



La flessione degli operatori TLC ha impattato in modo negativo il resto della filiera

Impatto della flessione sul resto della filiera

- La flessione degli operatori TLC impatta in modo negativo il resto della filiera
- L'impatto maggiore si è avvertito soprattutto sui fornitori di apparati e servizi di rete

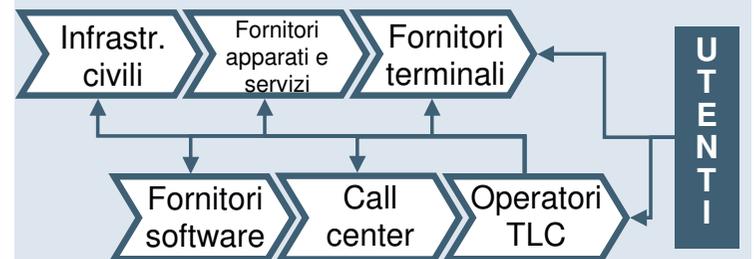
Impatto sui fornitori di apparati e servizi di rete

- I ricavi da apparati hanno subito una contrazione negli ultimi due anni, in particolare nella parte di fatturato originata in Italia
- Il loro margine operativo lordo si è fortemente compresso, nonostante un accenno di ripresa nel 2008
- Aumenta l'importanza di fornitori non presenti sul territorio nazionale (dal 25% al 33% della spesa totale degli operatori)

Impatto sui fornitori di terminali

- Il comparto dei terminali (fissi e mobili) è calato leggermente
- Sono lievemente calate le vendite di terminali mobili, nonostante l'esplosione del mercato degli smartphone (EUR1 miliardi nel 2009)

Trend principali osservati



2006		2009
Fatturato di EUR5.2 mld	↓	Fatturato di EUR3.9 mld
Di cui EUR3.6 mld originato in Italia	↓	Di cui EUR2.5 mld originato in Italia
MOL al 7.3%	↓	MOL al 4.3%

2006		2009
Spesa per terminali in Italia di EUR3.9 mld	↓	Spesa per terminali in Italia di EUR3.7 mld

Gli operatori TLC hanno trainato la crescita del settore dei call center in outsourcing

Crescita dei call center per le TLC

- Gli operatori TLC sono stati importanti nello sviluppo anche qualitativo dei call center in Italia
- Il numero di addetti di call center in outsourcing dedicati alle TLC è cresciuto costantemente negli ultimi tre anni
- Le aziende di call center in outsourcing si sono espanse in altri settori che rappresentano oggi oltre il 60% del fatturato

Trend principali osservati

Call center	2006		2009
Addetti*	9700	↑	16 200
Fatturato da TLC (EUR)	261 mln	↑	423 mln
% fatturato altri settori	60-65%		

Aumento del costo del lavoro per le aziende di call center

- Le aziende di call center sono condizionate dalla variabilità del portafoglio ordini e da costi del lavoro in gran parte fissi
- L'incidenza del costo del lavoro sui costi totali è aumentata dopo la stabilizzazione dei lavoratori a progetto

Peso del costo del lavoro sui costi totali	2004	↑	2009
	73%		80%
Costo del lavoro (variazione 2008-2009)		↑	+4%

Lento sviluppo dell'offshoring

- Le attività di call center in offshoring risultano poco significative in considerazione di molteplici fattori: barriera linguistica, limitato differenziale di costo, incentivi pubblici allo sviluppo di call center in alcune aree Italiane



L'aumento dell'incidenza dei costi del personale ha ridotto la flessibilità del reclutamento delle TLC

Evoluzione degli addetti alle TLC

- Analizzando singoli segmenti della filiera, si rileva una decrescita degli addetti degli operatori TLC, mentre si riscontra un aumento nell'ambito delle imprese di call center in outsourcing, anche per effetto delle stabilizzazioni
- La filiera TLC italiana sembra aver avuto minori possibilità di ristrutturazione rispetto agli altri mercati europei

L'impiego nella filiera TLC

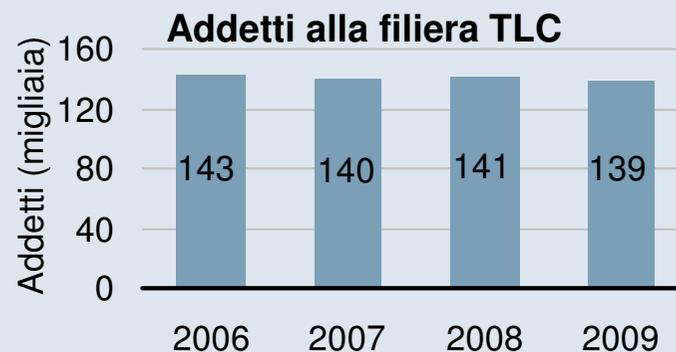
Nell'analisi svolta si riscontra inoltre:

- un aumento dell'età media degli addetti, anche per effetto della bassa età media di partenza della filiera
- un aumento dei contratti a tempo indeterminato sul totale degli addetti al settore

Costo del personale

- Il costo per FTE nella filiera TLC é aumentato dal 2006 al 2009 anche per effetto dell'aumento dell'anzianità di servizio
- Questo, con la riduzione dei ricavi TLC, ha fatto aumentare l'incidenza del costo del personale dal 10% al 12% dei ricavi

Trend principali osservati



2006

50% addetti
> 40 anni



2009

56% addetti
> 40 anni

97% di contratti
da dipendenti



98% di contratti
da dipendenti

2006

Operatori TLC
spendono 4.7mld in
personale, e 0.2 in
call center esterni



2009

Operatori TLC
spendono 4.8mld in
personale, e 0.4 in
call center esterni

Gli operatori TLC vengono disintermediati dai ricavi da servizi innovativi dati e media, pur sostenendone i costi

Trend principali osservati

Diffusione di servizi abilitati da Internet

- Si moltiplicano contenuti e applicazioni offerti attraverso internet, da soggetti fuori dalla filiera TLC
- Gli utenti a banda larga sono divenuti un'audience cui offrire servizi remunerati nella maggior parte dei casi dalla pubblicità



Disintermediazione della filiera dalle nuove fonti di ricavo

- La filiera TLC sta saturando il valore ricavabile dagli utenti
- I soggetti esterni alla filiera stanno invece registrando ricavi in forte crescita e spesso fatturati all'estero
- Tuttavia, il vantaggio in termini di ricavi per gli operatori di rete è limitato, dato che questi ultimi sono disintermediati nella maggior parte dei casi, e si manifesta in maniera indiretta tramite lo stimolo all'adozione dei servizi TLC

Ricavi operatori TLC

Ricavi stabili
o decrescenti

Ricavi soggetti esterni alla filiera

Ricavi in forte
crescita

Trasferimento di ricavi
esiguo o assente

Aumento dei costi dovuto all'esplosione del traffico

- L'aumento del traffico generato da soggetti esterni alla filiera, rende necessario il potenziamento delle infrastrutture di rete

Aumento capacità	2006-2009
capacità IP	x5.8

Una visione strategica di stimolo del settore può rilanciare domanda e investimenti per la crescita della filiera TLC

	Trend principali osservati																		
<ul style="list-style-type: none"> Lo sviluppo del settore TLC può fungere da volano per la crescita economica e lo sviluppo del Paese 	<p>Tra EUR630 mld e EUR1090 mld di contributo della banda larga alla crescita PIL in UE27 fra 2006 e 2015 (CE)</p>																		
<ul style="list-style-type: none"> Le politiche di sviluppo devono quindi creare uno stimolo per la filiera TLC, a vantaggio dell'intero Sistema Paese Lo stimolo può arrivare direttamente agli operatori TLC (eventualmente anche su base territoriale), o indirettamente tramite l'alfabetizzazione (e quindi la domanda) Lo sviluppo del settore richiede perciò la definizione di una visione strategica, supportata da risorse e regolamentazione 	<p>The diagram illustrates a strategic framework. On the left, a box labeled 'Fondi e risorse' has an arrow pointing to a central stack of three boxes: 'Stimolo domanda', 'Infrastr.', and 'Apertura mercato'. To the right of this stack is a box labeled 'Regolamentazione' with an arrow pointing towards the central stack. Below the central stack is a box labeled 'Visione strategica' with a large upward-pointing arrowhead underneath it, indicating that the strategy supports the other elements.</p>																		
<ul style="list-style-type: none"> Lo stimolo della domanda passa anche per un processo di alfabetizzazione informatica ed incentivazione all'acquisto 	<p>Esempi di azioni di stimolo: e-government, corsi di formazione, PC in scuole e PA, incentivi all'acquisto</p>																		
<ul style="list-style-type: none"> In Italia l'attuale piano del governo verte sul digital divide e non include lo sviluppo di reti NGAN Si riscontra un pur disomogeneo attivismo solo a livello regionale (es. Lombardia Digitale: NGAN entro il 2015) 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Piani pubblici</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Copertura 100%</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Sviluppo NGAN</td> <td>✗</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✗</td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>	Piani pubblici						Copertura 100%	✓	✓	✓	✓	✓	Sviluppo NGAN	✗	✓	✓	✗	✓
Piani pubblici																			
Copertura 100%	✓	✓	✓	✓	✓														
Sviluppo NGAN	✗	✓	✓	✗	✓														
<ul style="list-style-type: none"> La realizzazione di reti NGAN richiede un nuovo approccio regolamentare, anche analizzando le differenze territoriali 	<p>In Italia non è stato ancora finalizzato un quadro normativo, elemento fondamentale per l'avvio degli investimenti NGAN</p>																		

In Italia l'attuale piano del governo non include le NGAN e gli operatori si stanno muovendo con progetti paralleli

Piano Romani per il superamento del digital divide

Caratteristiche del piano (obiettivi entro il 2012):

- Accesso universale a servizi broadband (utilizzando reti fisse e mobili) con velocità minima di 2Mbit/s
- Accesso broadband con velocità di 20Mbit/s per il 95% della popolazione

Fondi:

- EUR1471 milioni di provenienza pubblica e privata

Ipotesi di piano per lo sviluppo di rete NGAN in fibra, delineata nel Rapporto Caio (Febbraio 2009)

Caratteristiche del piano (obiettivi entro il 2015):

- Realizzazione di una rete NGAN in fibra di tipo FTTH che copra 10 milioni di famiglie (40-45% del totale)

Fondi:

- Fondi necessari pari a EUR10 miliardi (nessuna informazione sulla provenienza)

- In assenza di un piano unitario istituzionale, gli operatori hanno recentemente annunciato piani paralleli per lo sviluppo di reti in fibra ottica su scala nazionale, seppur con caratteristiche tecniche ed organizzative differenti.

Telecom Italia

- Rete FTTH GPON con collegamenti in fibra ottica per servire ca. 1.3 milioni di unità abitative in 13 città italiane entro il 2012 per arrivare ad oltre 10 milioni di unità abitative clienti entro il 2016
- Proprietà della rete è di Telecom Italia, con modello di apertura verso gli operatori alternativi da definire sulla base degli obblighi regolamentari e delle soluzioni tecniche a disposizione

Fastweb, Vodafone e Wind

- Rete FTTH punto-punto nelle principali 15 città italiane (ca. 10 milioni di abitanti) entro il 2015, per arrivare alle principali 500 città (ca. 30 milioni di abitanti) entro il 2020, e prevede un investimento totale di EUR8.5 mld
- La proprietà della rete è assegnata alla "Società della Fibra", cui partecipano i tre operatori oltre ad ulteriori soggetti pubblici e privati da identificare. Ogni operatore potrà offrire i propri servizi al dettaglio in modo indipendente utilizzando una offerta di fibra in unbundling

Federico Ciccone - Partner

federico.ciccone@analysismason.com

mobile: +39 348 8000 146

Elia Mariani - Manager

elia.mariani@analysismason.com

mobile: +39 346 2225 961

Francesco Ricci - Consultant

francesco.ricci@analysismason.com

mobile: +39 340 9787 236

Analysys Mason Limited, Via Durini 27, 20122 Milan Italy

Tel: +39 02 7631 8834, Fax: +39 02 3650 4109

www.analysismason.com