

**XVIII LEGISLATURA
CAMERA DEI DEPUTATI
Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni (IX)**

**Indagine conoscitiva sulle nuove tecnologie delle
Telecomunicazioni, con particolare riguardo alla transizione
verso il 5G ed alla gestione dei big data**

**AUDIZIONE WIND TRE
12 dicembre 2018**

Illustre Presidente, Onorevoli Deputati,

Vi ringraziamo per l'invito a partecipare a questa audizione che ci offre la grande opportunità di poter esprimere la nostra posizione sul ruolo fondamentale che le nuove tecnologie avranno nel nostro Paese.

Crediamo sia utile prima di entrare nel merito dell'indagine dare un quadro di sintesi del nostro settore. Successivamente con il contributo dei miei colleghi, vi descriveremo gli aspetti principali legati al 5G e ai Big Data, per concludere con gli interventi che a nostro avviso sono necessari per garantire un adeguato sviluppo del settore delle Telecomunicazioni nell'interesse del nostro Paese.

1. Wind Tre

Wind Tre, società guidata da Jeffrey Hedberg, è ai vertici del mercato mobile in Italia e tra i principali operatori alternativi nel fisso. L'azienda è nata dalla fusione delle due società operative H3G S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A. a seguito della joint-venture paritetica creata dai rispettivi azionisti CK Hutchison e VEON. Dal 7 settembre 2018 CK Hutchison è azionista unico della nostra azienda.

CK Hutchison, è un gruppo multinazionale presente in diversi settori di business, tra cui: vendita al dettaglio, infrastrutture, energia, telecomunicazioni. In particolare, con il marchio "3", CK Hutchison ha un'importante presenza in Europa: Regno Unito, Irlanda, Austria, Svezia, Danimarca.

2. Lo scenario di mercato del settore delle Telecomunicazioni

Il settore delle telecomunicazioni è da sempre leader dell'innovazione e motore trainante per la crescita anche occupazionale del nostro Paese. L'industria delle Telco in Italia costituisce, infatti, circa il 2.5% della spesa media delle famiglie italiane, una fetta considerevole del PIL, degli investimenti, dei ricavi, dei livelli occupazionali, con circa 120.000 addetti di cui c.ca 7.000 di Wind Tre.

Oggi, il mercato è caratterizzato da una forte competizione sui prezzi, molto più spinta che negli altri Paesi europei, basti pensare che in Italia negli ultimi 16 anni si è registrato un calo dei prezzi pari al 42,8% a fronte di una media Europea del 20,7%.¹ Se poi confrontiamo il nostro settore con altre Industry (come ad esempio Acqua, Luce, Gas e Trasporti) emerge che sotto il profilo dei prezzi le Telco sono l'unica Industry ad avere dei prezzi inferiori a quelli del 2010.²

Tale fase di significativo calo dei prezzi è affiancata da un periodo di contrazione dei ricavi, soprattutto nel comparto mobile che negli ultimi dieci anni ha perso circa 7,7 miliardi di euro, nonché dei margini che sono diminuiti progressivamente, arrivando a perdere 5 miliardi di euro in dieci anni.

Nonostante la significativa contrazione dei prezzi e dei ricavi, gli operatori hanno continuato ad investire significativamente con una media annua di circa 7 miliardi, dato confermato e anzi superato anche dai risultati della recente gara per l'aggiudicazione delle frequenze 5G che, ha raggiunto un introito per lo Stato di oltre 6 miliardi di euro.

Tali investimenti da parte degli operatori sono stati necessari anche per fronteggiare il crescente consumo di dati da parte degli utenti, basti pensare che dal 2010 al 2017, il consumo dei dati è aumentato di 5 volte sul fisso e ben 13 volte sul mobile (ad un ritmo di circa il 50% anno su anno).

Ad incidere negativamente sui bilanci degli operatori hanno contribuito anche alcuni degli interventi regolamentari e legislativi degli ultimi anni. Ad esempio, l'obbligo di fatturazione mensile (Decreto Fiscale 2017), l'obbligo, a partire dal 15 giugno 2017, di telefonare e navigare all'estero *"come a casa"* (c.d. *Regolamento UE Roaming like at home*³), la conservazione per 6 anni (oggi siamo l'unico Paese UE ad avere un periodo di conservazione così ampio) dei dati di traffico telefonico,

¹ Fonte Agcom

² Fonte Agcom

³ Regolamento UE n. 531/2012 e successive modifiche introdotte dal Regolamento 2120/2015 c.d. *"Regolamento TSM"*.

telematico e chiamate senza risposta, per fornire i tabulati di traffico storico alle Autorità Giudiziarie che ne facciano richiesta.

3. Una nuova fase per l'ecosistema Digitale

Il termine "5G" è diventato, nell'ultimo periodo, sinonimo di un grande contenitore che riguarda non solo l'evoluzione delle reti e delle infrastrutture, ma anche i nuovi servizi, con significativi impatti sull'industria e sulla società.

Questo nuovo ecosistema abiliterà nuovi modelli di business in cui diversi soggetti, operatori, clienti, Pubblica Amministrazione, Service Provider ed in generale altri player, collaboreranno in una logica di sistema dando vita anche a nuovi modelli di business.

Le applicazioni dell'*Internet of Things* avvicineranno i cittadini alle istituzioni, grazie ad una tecnologia "più amica" che cambierà i modelli relazionali dei servizi tradizionali. Pensiamo ai servizi:

- nell'ambito della sicurezza delle nostre città o del monitoraggio delle infrastrutture, ad esempio in contesti di rischio sismico;
- di *E-Health* che cambieranno il rapporto con le strutture mediche ospedaliere, aprendo il sistema sanitario a nuovi modelli di cura ed assistenza da remoto;
- riguardanti l'ambito dell'*E-Mobility* in grado di offrire nuove soluzioni di mobilità e di utilizzo dei mezzi pubblici, così come nelle aree di parcheggio;
- in grado di certificare la provenienza di prodotti nell'agricoltura, E-agriculture, oppure nel tessile, garantendo standard di qualità molto elevati e preservando l'eccellenza dei prodotti italiani;
- Nel sistema istruzione, con le piattaforme di e-learning con le nuove piattaforme di digital education in grado di rivoluzionare i modelli della didattica a partire dalla scuola primaria.

Sarà il 5G il grande abilitatore di questo ecosistema grazie a connessioni a larga banda e con bassa latenza che gestiranno un gran numero di oggetti connessi alla rete. Ma sviluppare una rete che supporti a priori, per tutti i servizi, gli stessi tempi di latenza è costoso e complesso. Ci saranno, infatti, dei servizi che richiederanno bassa latenza ed alta affidabilità (pensiamo ad esempio ai veicoli autonomi) e servizi dove invece, la latenza, non sarà una variabile così fondamentale, come ad esempio nel mondo del *“Betting”*. Per questo assume particolare rilevanza il concetto di Network Slicing ovvero quella funzionalità che consente ad un operatore di fornire su una rete comune, delle reti virtuali configurate nella maniera ottimale per gestire il traffico in base alle necessità dei diversi servizi.

4. Lo sviluppo dei Big Data

L'introduzione delle tecnologie 5G, contribuirà anche a far esplodere maggiormente il fenomeno dei Big Data, in quanto permetteranno lo scambio di informazioni sempre più velocemente e con maggiore capacità.

Crescerà il valore dei *“dati”*, elemento essenziale per tutte le aziende e in particolare per le piattaforme digitali.

Ovviamente il valore dei dati non è univoco ma dipende dal contesto in cui sono usati, dall'azienda che li raccoglie e dalle condizioni competitive del mercato.

In generale, i vantaggi del possedere e poter utilizzare un Big Data sono molteplici, riconducibili al surplus di conoscenza che è possibile ricavare sulla base utenti. Si va dalla possibilità di definire un'offerta personalizzata, ritagliata sui gusti e le esigenze dei clienti, alla possibilità di comprenderne i futuri bisogni, passando per la riduzione del tasso di abbandono dei clienti stessi.

Per Wind Tre, l'analisi dei cd. Big Data è sicuramente un elemento importante soprattutto per analizzare al meglio le esigenze dei nostri clienti al fine di realizzare, ad esempio, prodotti commerciali che indirizzino specifiche necessità di consumo

piuttosto che migliorare i canali di offerta, i processi interni e le logiche di relazione con i clienti. Il numero di telefono è un esempio di assoluta rilevanza in tal senso e noi lo gestiamo con grandissima attenzione.

Il legame affidabile tra numerazione e identità della persona è stato realizzato e garantito dai Telco a prezzo di notevoli investimenti in reti, sistemi e processi di gestione per garantire un utilizzo responsabile dei dati dei nostri clienti.

Per far comprendere quanto sia fondamentale il ruolo degli operatori e della numerazione si evidenzia che il numero di telefono rappresenta la chiave (univocamente riconducibile alla persona) ideale per collegare dati e informazioni provenienti dalla vita reale – si pensi ad esempio ai dati accumulati dai supermercati sulle propensioni di acquisto dei loro clienti grazie alle carte fedeltà – con dati e informazioni sulla vita on-line delle persone. La fusione dei due mondi, reale e online (nota come *data onboarding*) consente di creare basi di dati estremamente più ricche grazie alle quali è possibile realizzare profilazioni sempre più sofisticate (è questo che si intende quando si parla di super-profilazione degli utenti). Ma mentre le Telco sono profondamente rispettose dei principi dettati dalla Privacy, notiamo che solo gli OTT riescono a sfruttare al meglio le potenzialità dell'informazione sulle persone, grazie ad un "*sistema di regole*" decisamente più soft.

Un'ultima considerazione, le reti di telecomunicazioni sono vitali per il corretto ed efficace funzionamento dei Big Data. Ciò comporta pesanti investimenti per le Telco anche in termini di sicurezza dei servizi erogati alla clientela, mentre gli OTT sono soggetti a regole decisamente meno stringenti. Crediamo che questa asimmetria vada riequilibrata, ed è questo un ruolo fondamentale che compete alle istituzioni (Governo e Parlamento) e alle Autorità.

5. Sviluppo tecnologico e mercato del lavoro

Nell'ambito della digitalizzazione e dello sviluppo tecnologico la filiera delle Telecomunicazioni sarà impattata non solo per l'evoluzione infrastrutturale, ma a 360° su tutta l'organizzazione: processi, modalità operative, regole e contenuti del lavoro.

Il lavoro, in particolare, è un tema cruciale che va trattato con estrema attenzione da parte di tutti gli attori coinvolti (imprese, Governo, sindacati cc.) al fine di gestire al meglio la grande rivoluzione in corso, individuando soluzioni efficaci che consentano di favorire da un lato la formazione digitali dei dipendenti e dall'altro il ricambio generazionale evitando crisi sociali.

Ci troviamo davanti ad un settore dove l'età media dei lavoratori è via via cresciuta superando i 40 anni, ciò comporta l'esigenza di promuovere un programma di Reskilling e Retraining sulle persone attualmente già coinvolte, al fine di favorire un aggiornamento/arricchimento dell'attuale bagaglio tecnico/professionale dei lavoratori.

A tal proposito oltre alla formazione svolta dalle singole aziende, gli sforzi delle istituzioni e di tutti gli altri attori dovrebbero mirare a favorire la *“sostenibilità occupazionale”* nel settore, concentrandosi sui seguenti obiettivi:

- Attivare e accelerare accordi con ANPAL e agenzie di lavoro private per supportare l'effettiva ricollocazione di risorse ridondanti. Tali attori potrebbero avere un ruolo chiave nel rendere il mercato del lavoro più dinamico e nel favorire nuove opportunità di lavoro per le risorse coinvolte. In questo quadro, la formazione potrebbe essere considerata una leva per sostenere l'efficacia del ricollocamento.
- Porre in essere azioni per la riqualificazione del personale interno riassegnato a nuove attività oggetto dei processi di insourcing, al fine di evitare e prevenire la generazione nel tempo di nuove eccedenze.

- Sviluppare nuove competenze verticali, per ridurre il rischio che i lavori svolti internamente diventino obsoleti/ridondanti, attingendo da famiglie professionali adiacenti come, ad esempio, i professionisti del Customer Value Management che possono essere formati sull'analisi dei Big Data.
- Promuovere un nuovo ruolo per gli ammortizzatori sociali che se opportunamente finanziati possano creare un circolo virtuoso tra politiche passive e attive del lavoro e favorire processi di trasformazione determinati dall'impatto delle nuove tecnologie. La transizione tra anziani e giovani potrebbe così essere gestita in maniera non traumatica.
- Prevedere dei finanziamenti pubblici per la formazione (Formazione Finanziata) volti a sostenere l'industria nel suo sforzo.

6. I principali punti di attenzione per la nostra Industry

Alla luce di quanto fin qui descritto: investimenti incrementali necessari per lo sviluppo infrastrutturale per il 5G e la Fibra; la natura strategicità del settore per lo sviluppo del Paese; ricavi, margini e flussi finanziari non più sufficienti a garantire un adeguato ritorno per gli azionisti; il rischio per la sostenibilità dell'intero settore; riportiamo di seguito quelli che a nostro avviso risultano essere gli interventi necessari a garanzia della sostenibilità del settore delle Telecomunicazioni:

- In primis, il riconoscimento di un incentivo di settore sotto forma di **credito di imposta parametrato agli investimenti in asset materiali funzionali alla transizione 5G**.
- Un **adeguamento degli attuali limiti dei campi elettromagnetici Italiani a quelli europei riportati nella Raccomandazione 1999/519/CE**. Tale intervento è di cruciale importanza in quanto i vigenti vincoli di emissione elettromagnetica costituiscono un blocco allo sviluppo del 4G e del 5G. Gli attuali valori italiani dei campi elettromagnetici sono significativamente più

bassi rispetto alla media degli altri paesi Europei (6V/m nelle aree urbane - IT vs. 40V/m delle medesime aree - EU). Il mantenimento degli attuali limiti rallenta lo sviluppo delle future infrastrutture 5G (velocità di copertura) con impatti negativi per lo sviluppo e l'implementazione dei nuovi servizi digitali e di conseguenza dell'evoluzione del nostro Paese. L'adeguamento degli attuali limiti Italiani con quelli europei oltre a garantire la competizione digitale del Paese, comporterebbe anche una significativa riduzione del numero di installazioni.

- Una **semplificazione del processo autorizzativo per l'installazione delle antenne radiomobili**. La normativa sulle telecomunicazioni registra ancora numerose criticità derivanti da un evidente disallineamento tra la legislazione nazionale e quella regionale (Leggi Regionali) e comunale (Regolamenti), creando dubbi interpretativi, dovuti alla troppa genericità della norma nazionale, che si traducono in serie criticità per l'installazione degli impianti. Ad esempio, a Roma a causa della presenza di più soggetti (Coque, sovrintendenza Capitolina, soprintendenza Statale, etc.) nel procedimento autorizzatorio, risulta quasi impossibile l'installazione e l'aggiornamento delle antenne radiomobili. Pertanto, richiediamo un intervento volto a chiarire la normativa nazionale affinché quella locale sia unica e coerente.
- Un **riequilibrio tra OTT e Telco**, soprattutto in termini di regole da rispettare, specialmente in materia di privacy. Ma anche prevedendo per gli OTT, un riconoscimento da erogare agli operatori di Telecomunicazione a fronte dell'impiego delle reti di quest'ultimi o, in alternativa, un **incentivo alle partnership tra OTT e Telco** sempre nell'ottica di garantire agli operatori una remunerazione adeguata degli sforzi profusi.