

Camera dei Deputati, IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni

8 aprile 2020, ore 14:45

Audizione di Vodafone Italia S.p.A. – Ing. Aldo Bisio

Intro: l'importanza delle reti

Onorevole Presidente, Onorevoli Commissari,

per prima cosa consentitemi di ringraziarVi per l'opportunità offerta a Vodafone di essere audita, condividere l'esperienza maturata nella gestione di questo periodo di emergenza e proporvi qualche breve considerazione sulle prospettive future.

Saluti e ringraziamenti
introduttivi

La straordinarietà del periodo che stiamo vivendo è dimostrata anche qui, oggi, dalla modalità 'digitale' con la quale stiamo svolgendo questo incontro.

Importanza delle reti
per la tenuta sociale
economica ed emotiva
del Paese

So bene quanto l'importanza della tecnologia e delle reti fosse già nota a questa Commissione ma quello che ciascuno di noi sta vivendo in questi giorni la ripropone esaltandola ed indicandoci che non era affatto scontata.

Durante tutte queste difficili settimane, come gestori di una delle infrastrutture di telecomunicazioni più importanti del Paese, abbiamo accresciuto il senso di responsabilità nei confronti della società e penso che la nostra risposta a questa chiamata sia stata, per ora, all'altezza della sfida.

Permettetemi, quindi, prima di ogni altra cosa, di ringraziare i miei oltre 6.000 colleghi di Vodafone con cui condivido ogni giorno questa responsabilità. Tutti loro permettono a ciascuno di noi di continuare a fare il proprio lavoro e contenere i disagi di una crisi che non ha precedenti.

Venendo al contributo concreto nella gestione di questa emergenza, tutti gli operatori, fin da subito, si sono immediatamente impegnati, a fronte dei rilevanti incrementi di traffico, per garantire un costante monitoraggio delle prestazioni e, quando necessario, un tempestivo adeguamento dei nodi principali delle reti fissa e mobile; questo per evitare situazioni di saturazione e possibile degrado della qualità del servizio. Il tempestivo ampliamento delle capacità di rete ha evitato il collasso e ha fatto sì che le infrastrutture di telecomunicazione fossero in grado di abilitare efficacemente lo smart-working, la didattica a distanza e la remotizzazione di moltissime attività produttive.

Aumento del traffico e
sostanziale tenuta
delle reti di
comunicazione
elettronica

Il contributo di Vodafone per l'emergenza

Rispetto a periodi "normali" abbiamo registrato un forte incremento del traffico dati di circa il 30% su rete mobile e del 60% su rete fissa. Questo aumento, peraltro, non si è concentrato in poche ore di cosiddetto picco ma si è distribuito nel corso della giornata aumentando ulteriormente la pressione sulle reti.

L'aumento del traffico
dati per Vodafone per
il mobile e per il fisso

Nonostante questo repentino incremento nel volume e nella natura del traffico dati, la rete di Vodafone ha garantito fino a oggi la piena operatività e non ha registrato significativi disservizi per i propri clienti.

Tenuta della rete
Vodafone grazie agli
investimenti e al
lavoro dei dipendenti

Tutto questo non nasce per caso ma è risultato di un impegno costante nel corso degli anni finalizzato alla realizzazione di importanti investimenti effettuati, nonostante il calo drammatico della redditività che si è registrato negli ultimi anni.

Abbiamo poi esteso e rafforzato la copertura radiomobile voce e dati a diversi ospedali impegnati nella gestione dell'emergenza per garantire la migliore copertura a medici e pazienti.

Le nostre reti hanno quindi certamente ricoperto – e continuano a farlo – un ruolo da protagonista nella gestione dell'attuale situazione di emergenza.

@ @ @ @ @ @ @

In Vodafone abbiamo compreso immediatamente l'importanza primaria di tutelare tutte le nostre persone per garantire la loro sicurezza e assicurarne la continuità operativa.

Misure di protezione
per i dipendenti

Non appena sono emerse le prime avvisaglie dell'emergenza, il 21 febbraio abbiamo definito un piano di intervento per garantirne la sicurezza e abbiamo previsto che i dipendenti di tutte le sedi delle aree interessate dal diffondersi dell'epidemia – fino a includere l'intero territorio nazionale – lavorassero in modalità smart working.

Ai primi di marzo abbiamo iniziato a estendere lo smart working ai circa 2.000 operatori di call center, completando la remotizzazione dei nostri 8 call center in due settimane.

Oggi il 100 % dei dipendenti di Vodafone Italia lavora in smart working in piena sicurezza, utilizzando adeguati strumenti di tutela dell'attività svolta da remoto nell'interesse dei clienti e dell'azienda e senza apprezzabili variazioni nella produttività complessiva dell'azienda.

Permettetemi di sottolineare che la nostra capacità di remotizzare un numero così rilevante di risorse e attività in un così breve lasso di tempo è stata assunta come modello di riferimento all'interno dell'intero Gruppo Vodafone.

Per favorire e sostenere lo smart working di tutti i nostri clienti aziendali abbiamo messo a disposizione Giga illimitati per un mese, recentemente prorogati fino al 13 aprile a circa 2,2 milioni di clienti.

Interventi a favore di
imprese, cittadini e
studenti.

Con l'estensione della zona rossa a tutto il territorio nazionale e la chiusura delle scuole, abbiamo poi deciso di offrire Giga illimitati gratuiti per un mese (esteso per un altro mese) agli studenti partendo da quelli delle scuole superiori. Stiamo valutando ulteriori iniziative proprio per i nostri clienti più giovani.

Iniziative analoghe le abbiamo avviate anche in favore di tutti i clienti residenti delle iniziali zone rosse e di quei clienti che si trovano attualmente all'estero.

@ @ @ @ @ @ @

Ho accennato in precedenza al nostro impegno per migliorare la copertura di alcune strutture ospedaliere in prima linea nella gestione dell'emergenza.

Vi segnalo che abbiamo deciso di focalizzare parte dell'attenzione e dell'impegno che stiamo mettendo in campo sulle esigenze sanitarie che possono essere sviluppati grazie alla diffusione del 5G e delle sue applicazioni.

Il 5G e la salute

Vodafone sta rafforzando la collaborazione con ospedali e istituti di cura per mettere a disposizione della salute degli italiani le tecnologie più avanzate e per aiutare i nostri medici e infermieri nel loro prezioso lavoro a favore della comunità.

Anche se la tecnologia 5G non è forse ancora del tutto pronta ad un impiego su larga scala delle sue soluzioni, stiamo ponendo in campo tutti gli sforzi possibili per adattare tali soluzioni alle esigenze derivanti dalla gestione dell'emergenza.

Ne sono un esempio:

- la soluzione di telegestione e teleconsulto radiologico realizzata insieme all'Istituto Clinico Humanitas, che permette la collaborazione remota tra tecnici e medici radiologi in tutte le fasi di esecuzione degli esami di risonanza magnetica, supportando l'operatività in un momento di grande difficoltà;
- una soluzione di monitoraggio multi-parametrico da remoto per la gestione di pazienti con problemi respiratori, sia in ambito ospedaliero che domestico.

Un contributo che credo sia importante ricordare è poi rappresentato dalla collaborazione che abbiamo avviato con numerose istituzioni locali – in particolare 13 Regioni– nel mettere a disposizione le informazioni derivanti dal trattamento dei dati dei nostri clienti per studiare la mobilità intra e inter-regionale dei cittadini durante l'emergenza; questo al fine di consentire loro un accurato monitoraggio dell'impatto delle misure restrittive.

Big data per analizzare le possibili mappe di contagio.

Credo sia importante precisare che i dati utilizzati per mettere a punto questi strumenti sono stati trattati in forma anonima e aggregata, nel pieno rispetto della normativa a tutela della privacy e della sicurezza dei dati.

Infine, consentitemi di ricordare che anche noi abbiamo deciso di aderire a numerose richieste di solidarietà, in particolare attraverso la Fondazione Vodafone, al fine di fornire un contributo concreto a chi è impegnato in prima linea nella gestione dell'emergenza.

Iniziative di solidarietà

Abbiamo donato 500.000 euro alla Fondazione Buzzi per l'acquisto di 4 postazioni di rianimazione e alla Croce Rossa Italiana per la gestione delle attività di assistenza sanitaria in tutto il Paese.

Sempre alla Croce Rossa abbiamo dedicato la nostra campagna di donazioni via Sms solidale che all'8 aprile ha raccolto oltre 500.000 euro.

Con una donazione di 700 telefoni, 550 tablet e oltre 1000 sim abbiamo voluto essere vicini ad associazioni che si occupano di emarginazione sociale per il supporto alla didattica a distanza, e ad ospedali e centri di prima assistenza dove molti ammalati non hanno altro modo se non quello digitale per comunicare con i propri cari.

Il contesto in cui operiamo e la prospettiva futura

Fatta questa sintesi del contributo di Vodafone alla gestione dell'emergenza, vorrei cogliere l'occasione di questo incontro anche per rappresentarvi alcune esigenze concrete di un'azienda come la nostra impegnata nella gestione e nel potenziamento di un'infrastruttura quanto mai critica per il Paese.

Il Governo, come risulta evidente dall'articolo 82 del decreto-legge "Cura Italia", riconosce il ruolo strategico delle infrastrutture e dei servizi di comunicazione elettronica nella gestione dell'emergenza e ne chiede un potenziamento.

L'esigenza di interventi normativi - Il Decreto Legge "Cura Italia" – art. 82

Per fare questo in tempi brevi sarebbero necessari interventi urgenti di adeguamento dell'ordinamento esistente.

È necessario un immediato adeguamento dei limiti di campo elettro-magnetico al livello degli altri principali Paesi europei (in Italia abbiamo i limiti più restrittivi dell'intera Unione Europea) e sono necessarie misure di semplificazione, avvalendosi degli istituti già noti al nostro ordinamento dell'auto-certificazione e del silenzio-assenso.

Rivedere il contesto normativo per essere pronti alle sfide future

Per consentirci di rafforzare ulteriormente le nostre reti e renderle così pronte a sostenere un traffico in potenza ancora maggiore in futuro è quindi necessario rivedere il contesto normativo in cui operiamo e credo che si debba intervenire al più presto.

UNA RETE FORTE ADESSO E IN FUTURO

In conclusione, credo che sia importante incastonare questo periodo in una prospettiva che vada al di là dell'emergenza e che offra anche una opportunità per il futuro.

A mio parere bisogna ragionare lungo tre diversi assi: la progressività della ripartenza, il ruolo della tecnologia per aiutare a compensare il distanziamento sociale, e la ridefinizione dei comportamenti sociali.

In queste tre direttrici le reti di telecomunicazione avranno un ruolo sempre più rilevante. Credo che questa fase sia e sarà anche una grande accelerazione alla digitalizzazione del Paese e che porterà a cambiamenti duraturi nei meccanismi di funzionamento della nostra e di tutte le aziende.

Serviranno molti investimenti, non solo in infrastrutture, in software e architetture digitali. Ci sarà una grandissima spinta a rendere i sistemi sanitari più flessibili, digitali e in grado di operare da remoto con benefici evidenti. Dalla sanità alla filiera logistica, ai servizi, alla produzione. Il 5G renderà molte di queste cose possibili e tutto l'ecosistema potrà beneficiarne.

Grazie alla collaborazione tra il Gruppo Vodafone e università e centri di ricerca, siamo riusciti a sviluppare in poche settimane una app basata sulle tecnologie GPS e Bluetooth, finalizzata al tracciamento di soggetti potenzialmente entrati in contatto con il virus.

Servirà inoltre una nuova *governance* pubblica e la definizione di principi condivisi che regolino l'applicazione di queste nuove tecnologie. Riteniamo che queste tecnologie debbano basarsi su quattro principi condivisi: 1) devono essere controllate dalle autorità

nazionali; 2) i dati devono essere limitati alle informazioni strettamente necessarie, trattati solo per la durata dell'emergenza e residenti sui *device*; 3) devono basarsi sul consenso esplicito da parte degli utilizzatori; 4) devono essere le istituzioni nazionali a giustificare l'esigenza ai cittadini e a confermarne la compatibilità con l'ordinamento vigente.

Abbiamo una grande opportunità di costruire una società più digitale e quindi più resiliente.

Grazie.