



2018

in breve



swisscom

Rendiconto annuale



La relazione sulla gestione, il rapporto sulla sostenibilità e 2018 in breve fanno parte del rendiconto annuale 2018 di Swisscom. Le tre pubblicazioni sono disponibili online su: swisscom.ch/rapporto2018

Concetto «Entusiasmare le persone»

Il mondo interconnesso offre innumerevoli possibilità a cui oggi possiamo dare forma. La migliore qualità, innovazioni anticipatrici, un legame profondo – siamo lieti di entusiasmare le persone in Svizzera e di illustrare loro le opportunità di un futuro interconnesso.

Le foto del rendiconto annuale 2018 mostrano come e dove entusiasmiamo le persone: sull'alpe, in soggiorno, in azienda o nei nostri Swisscom Shop.

Grazie di cuore a tutti coloro che hanno messo a disposizione del tempo per le riprese fotografiche: Pius e Jeanette Jöhl con i loro figli sull'Alpe Oberchäseren, la comunità abitativa e gli amici di Zurigo (Seraina Cadonau, Anna Spiess, Linard Baer e Johannes Schutz), Ypsomed SA di Burgdorf, Stefan Mauron, la cliente Jeannette Furter nonché l'intera squadra dello Shop che lavora nell'House of Swisscom di Basilea.

Indice

| | |
|---|----|
| Il nostro anno 2018 | 04 |
| Versione sintetica della lettera agli azionisti | 06 |
| Andamento dell'attività | 08 |
| Mercato dei capitali | 10 |
| Previsioni per il 2019 | 11 |
| Mettere in contatto le persone | 12 |
| Marchi e prodotti che entusiasmano | 14 |
| Eventi vissuti da vicino | 16 |
| Successo grazie al miglior personale | 18 |
| La rete per il futuro digitale della Svizzera | 20 |
| Sperimentare il 5G | 22 |
| Base per il successo a lungo termine | 24 |
| Trattenersi e sperimentare | 26 |
| Solo il meglio è abbastanza | 28 |
| Corporate Governance | 30 |
| Responsabilità a lungo termine | 32 |
| Scadenze importanti | 34 |
| Colofone | 35 |

Il nostro anno 2018

Grazie a una convincente prestazione sul mercato, Swisscom ha realizzato un fatturato pressoché stabile sui livelli dell'anno prima. Sul mercato riscuotiamo successo con inOne. Oltre 2,3 milioni di clienti hanno optato per l'offerta combinata che permette di abbinare in modo flessibile comunicazione mobile e prodotti di rete fissa quali banda larga, TV e telefonia.

| In milioni di CHF o come indicato | | 2018 | 2017 | Variazione |
|---|----------|--------|--------|------------|
| Fatturato e risultati | | | | |
| Fatturato netto | | 11 714 | 11 662 | 0,4% |
| Risultato operativo al lordo di ammortamenti (EBITDA) | | 4 213 | 4 295 | -1,9% |
| EBITDA in % del fatturato netto | % | 36,0 | 36,8 | |
| Risultato operativo (EBIT) | | 2 069 | 2 131 | -2,9% |
| Utile netto | | 1 521 | 1 568 | -3,0% |
| Utile per azione | CHF | 29,48 | 30,31 | -2,7% |
| Dati operativi il giorno di chiusura del bilancio | | | | |
| Rete di collegamenti di telefonia fissa in Svizzera | in M | 1 788 | 2 047 | -12,7% |
| Collegamenti a banda larga Retail in Svizzera | in M | 2 033 | 2 014 | 0,9% |
| Collegamenti Swisscom TV in Svizzera | in M | 1 519 | 1 467 | 3,5% |
| Collegamenti di rete mobile in Svizzera | in M | 6 551 | 6 637 | -1,3% |
| Collegamenti a banda larga in Italia | in M | 2 547 | 2 451 | 3,9% |
| Collegamenti di rete mobile in Italia | in M | 1 432 | 1 065 | 34,5% |
| Collaboratori | | | | |
| Organico in posti a tempo pieno, il giorno di chiusura del bilancio | Quantità | 19 845 | 20 506 | -3,2% |
| Organico medio in posti a tempo pieno | Quantità | 20 083 | 20 836 | -3,6% |

Guard

L'Internet Guard gratuito protegge ancora meglio i clienti Swisscom mentre navigano in internet.



5G

Swisscom copre in maniera puntuale sette città in Svizzera con una rete 5G su una frequenza test.

Potenziamento della banda ultralarga

Dimezzamento dei tempi di potenziamento in Svizzera – 1111 comuni sono stati collegati.



Italia

Fastweb rileva le frequenze 5G e il settore Fixnet-Wireless di Tiscali.



eSport

Swisscom lancia una propria lega di eSports.

Numero 1

Nel 2018 Swisscom è stata più volte decretata numero 1:

- per la quinta volta consecutiva nel test sul servizio della rivista specializzata PCTipp;
- per la terza volta consecutiva nel test sulla hotline della rivista specializzata connect;
- come vincitrice assoluta del test sulla comunicazione mobile di CHIP;
- nel test sulla velocità di Ookla che sancisce la rete mobile più veloce;
- come migliore rete mobile della Svizzera nel relativo test promosso da connect.



L'azione Swisscom compie vent'anni

Swisscom ha fatto il suo esordio in borsa il 5 ottobre 1998. L'azione Swisscom registra un rendimento complessivo medio del 5% l'anno.

Il pacchetto

Offerta inOne ampliata: possibilità di aggiungere in modo semplice e conveniente altri apparecchi con una scheda SIM propria e più roaming, più servizi e maggiore velocità.

Prestazioni e risultato solidi

Stimate azioniste, stimati azionisti,

20 anni di Swisscom sono 20 anni di lavoro pionieristico. 20 anni di investimenti in infrastrutture affidabili. La base per una forte piazza economica svizzera. Nel 2018 abbiamo compiuto 20 anni in quanto società anonima e azienda quotata in borsa. Anche nell'anno del giubileo Swisscom si è difesa bene in un contesto ancora difficile, raggiungendo gli obiettivi prefissati: grazie a una convincente prestazione sul mercato, ha realizzato un fatturato pressoché stabile sui livelli dell'anno prima. Pure Fastweb ha continuato a evolvere positivamente, ha incrementato il fatturato e ampliato la base di clienti.

Obiettivi raggiunti grazie a innovazioni e investimenti

Il mercato è sempre più saturo, i prezzi e i costi sono sotto pressione, nel core business regna una concorrenza predatoria – tutto questo influenza gli affari e le attività di Swisscom. Ciò nonostante, nel 2018 Swisscom ha realizzato un fatturato e un utile sui livelli dell'anno prima. Il fatturato netto è rimasto stabile a 11 714 milioni di CHF, mentre il risultato operativo consolidato al lordo degli ammortamenti (EBITDA)

è regredito dell'1,9 % a 4213 milioni di CHF. Con 1521 milioni di CHF, anche l'utile netto è quasi rimasto invariato.

Il fatturato nel core business svizzero è sceso del 2,7% a 8817 milioni di CHF soprattutto a causa degli sconti concessi sulle offerte combinate e della pressione sui prezzi a livello di clientela commerciale. Inoltre, sempre più clienti rinunciano a un collegamento di rete fissa separato per la telefonia. Nell'arco di un anno il numero di tali collegamenti è perciò diminuito di 259 000 unità a 1,79 milioni.

Segnali di saturazione si scorgono anche nella comunicazione mobile. Rispetto all'anno prima il numero dei collegamenti mobili si è contratto dell'1,3% fissandosi a 6,55 milioni. Malgrado un mercato fortemente conteso, Swisscom è riuscita a mantenere stabile al 60% la sua quota di mercato nel settore della rete mobile e persino a portare al 35% (anno prima 33%) quella relativa alla TV. Il numero dei collegamenti TV è salito del 3,5% a 1,52 milioni. In tal modo Swisscom TV continua ad essere l'offerta televisiva digitale di gran lunga più popolare in Svizzera.



Da sinistra:
Urs Schaeppi, CEO di Swisscom SA, Hansueli Loosli, presidente del Consiglio di amministrazione Swisscom SA

Grazie di cuore

Il 1° gennaio 2018 Swisscom ha compiuto 20 anni – ed è anche da 20 anni che è quotata alla borsa svizzera. Swisscom conta circa 20 000 persone. Ognuna di loro merita un grande grazie. La loro curiosità e il loro impegno garantiscono a voi, in qualità di investitori e di clienti, una certezza anche in futuro: qualunque cosa accada, con

Swisscom avete al vostro fianco un partner affidabile per il futuro. Stimete azioniste e stimati azionisti, anche a voi esprimiamo il nostro grazie per la vostra fedeltà e la fiducia che riponete nella nostra azione e nella nostra azienda.

Cordiali saluti

Hansueli Loosli
Presidente del Consiglio di amministrazione
Swisscom SA

Urs Schaeppi
CEO di Swisscom SA

Andamento dell'attività

Il rendiconto avviene in base ai tre settori operativi Swisscom Svizzera, Fastweb e Altri segmenti operativi.

Gruppo

Il fatturato netto di Swisscom è aumentato dello 0,4% raggiungendo gli 11 714 milioni di CHF. Nel core business svizzero la cifra d'affari è diminuita di 241 milioni di CHF, ovvero del 2,7%, a 8817 milioni di CHF a causa

della forte concorrenza e della saturazione del mercato. L'affiliata italiana Fastweb ha registrato un'importante crescita a livello di clienti e fatturato. Quest'ultimo è salito di 160 milioni di euro, ossia dell'8,2%, a 2104 milioni di euro.

| | | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
| Fatturato netto | EBITDA | Investimenti* |
| 11,7 MLD CHF | 4,2 MLD CHF | 2,4 MLD CHF |
| Utile netto | Quota di capitale proprio | Collaboratori a tempo pieno |
| 1,5 MLD CHF | 36,3 % | 19 845 FTE |

Altri segmenti operativi

Nel settore Altri segmenti operativi figurano in particolare il comparto Digital Business nonché Swisscom Broadcast SA (impianti di radiodiffusione) e cablex SA (costruzione e manutenzione reti).

Rispetto all'anno precedente il fatturato netto del settore Altri segmenti operativi è salito di 57 milioni di CHF, ovvero del 6,7%, a 907 milioni di CHF. Tale crescita è ascrivibile sostanzialmente ai maggiori fatturati derivanti da prestazioni di costruzione di cablex.

Swisscom Svizzera

Swisscom Svizzera è composta dai segmenti di mercato Clienti privati, Enterprise Customers e Wholesale nonché dal settore IT, Network & Infrastructure.

Il fatturato netto di Swisscom Svizzera è diminuito di 241 milioni di CHF, ovvero del 2,7%, a 8817 milioni di CHF a causa dell'intensa concorrenza e della flessione accusata nell'ambito della telefonia di rete fissa.

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Fatturato netto | EBITDA | Investimenti* |
| 8,8 MLD CHF | 3,4 MLD CHF | 1,6 MLD CHF |
| Collegamenti a banda larga Retail | Collegamenti di rete mobile | Collaboratori a tempo pieno |
| 2,0 MLN | 6,5 MLN | 14 478 FTE |

Fastweb

Fastweb è un fornitore di servizi di telecomunicazione per clienti privati e commerciali in Italia, ai quali propone servizi voce, dati, banda larga e TV nonché Video on Demand. Fastweb offre inoltre servizi mobili sulla base di un contratto MVNO (quale virtual network operator).

Rispetto all'anno precedente il fatturato netto di Fastweb è salito di 160 milioni di euro, ossia dell'8,2%, a 2104 milioni di euro. Nel giro di un anno la base di clienti fruitori della banda larga è aumentata di 96 000 unità, pari al 3,9%, attestandosi attorno ai 2,55 milioni malgrado il difficile contesto di mercato. Fastweb cresce anche nel mercato molto conteso della comunicazione mobile.

| | | |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Fatturato netto | EBITDA | Investimenti* |
| 2,1 MLD EUR | 0,7 MLD EUR | 0,7 MLD EUR |
| Collegamenti a banda larga | Collegamenti di rete mobile | Collaboratori a tempo pieno |
| 2,5 MLN | 1,4 MLN | 2484 FTE |

*Investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali.

Mercato dei capitali

Le azioni di Swisscom sono quotate alla SIX Swiss Exchange. Le agenzie di rating internazionali valutano regolarmente la solvibilità di Swisscom.

Azione Swisscom

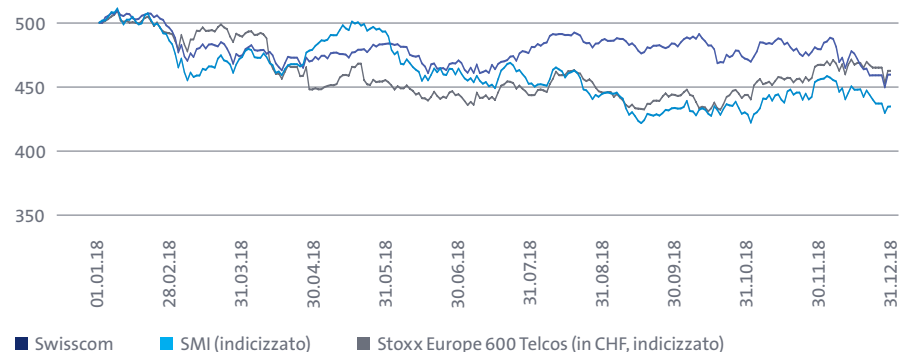
Il 31 dicembre 2018 la capitalizzazione di mercato di Swisscom ammontava a 24,3 miliardi di CHF (anno precedente 26,9 miliardi di CHF). Il numero di azioni emesse è rimasto stabile a 51,8 milioni. Il valore nominale per azione nominativa è pari a CHF 1. Ogni azione dà diritto a un voto. I diritti di voto possono essere esercitati solo se l'azionista è iscritto con diritto di voto nel registro degli azionisti di Swisscom SA. Il Consiglio di amministrazione può respingere l'iscrizione di un azionista con diritto di voto se i diritti di voto dell'azionista in questione superano il 5% del capitale azionario.

L'indice azionario svizzero SMI è diminuito del 10,2% rispetto all'anno precedente. Il corso dell'azione Swisscom ha accusato una flessione del 9,4% scendendo a quota CHF 469,70. La performance dell'azione Swisscom ha superato quella dell'indice europeo del settore Stoxx Europe 600 Telecommunications Index (-16,4% in CHF; -13,2% in euro). Rispetto all'anno precedente, il volume medio delle contrattazioni giornaliere è diminuito del 3% a 151 185 unità. Nel 2018, il volume complessivo del fatturato delle azioni Swisscom scambiate ha raggiunto un valore pari a 17,6 miliardi di CHF.

[swisscom.ch/andamento-del-titolo](https://www.swisscom.ch/andamento-del-titolo)

Andamento della quotazione azionaria 2018

in CHF



Rendimento dell'azione

Il 10 aprile 2018 Swisscom ha versato un dividendo ordinario di CHF 22 per azione. Sulla base del corso azionario di fine 2017, ne risulta un rendimento del 4,2%. Tenuto conto dell'arretramento della quotazione, il rendimento complessivo (Total Shareholder Return, TSR) dell'azione Swisscom per il 2018 è stato di -5,2%. Il TSR dello SMI si è attestato a -7,1% mentre quello dello Stoxx Europe 600 Telecommunications Index a -11,8% in CHF rispettivamente -8,3% in EUR.

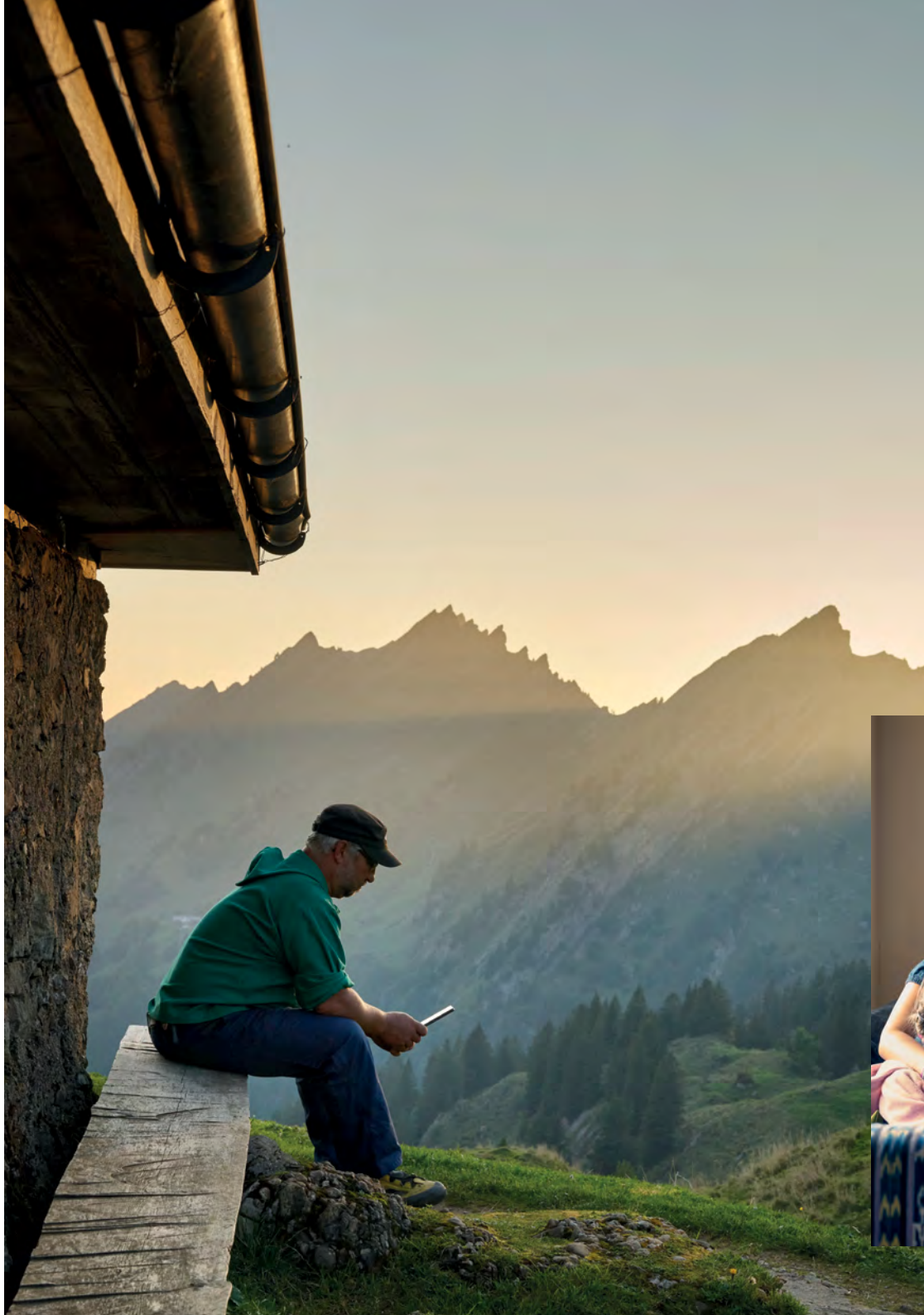
Mercato di negoziazione

Le azioni Swisscom sono quotate alla SIX Swiss Exchange con il simbolo SCMN (numero di valore 874251). Negli Stati Uniti (Over the Counter, Level 1 Programm) vengono scambiate sotto forma di American Depositary Receipts (ADR) in un rapporto di 1:10 e con il simbolo SCMWY (numero Pink Sheet 69769).

Previsioni per il 2019

Swisscom prevede per il 2019 un fatturato netto di circa 11,4 miliardi di CHF, un EBITDA di oltre 4,3 miliardi di CHF e investimenti attorno ai 2,3 miliardi di CHF. L'andamento dell'EBITDA è influenzato da un nuovo standard (IFRS 16) di iscrizione del leasing in bilancio. Dal 2019 i costi per i contratti di locazione e leasing del conto economico non saranno riportati nell'EBITDA, con conseguente aumento dello stesso di circa

200 milioni di CHF. Su base comparabile, Swisscom si attende per il 2019 un EBITDA inferiore a quello dell'anno in rassegna. Nella previsione degli investimenti non sono compresi i costi dell'asta per le frequenze di comunicazione mobile. Se gli obiettivi saranno raggiunti, Swisscom intende proporre all'Assemblea generale 2020 un dividendo invariato di attrattivi CHF 22 per azione per l'esercizio 2019.



Mettere in contatto le persone

In città, nelle valli o nell'angolo più remoto: ogni luogo deve avere accesso al mondo digitale.

Swisscom digitalizza 240 alpeggi. Il partenariato con le associazioni alpine sottolinea l'impegno per l'economia alpestre e la vita in montagna – un pezzo di Svizzera che deve essere protetto e sostenuto. Questo dimostra il profondo legame di Swisscom con la Svizzera.



Marchi e prodotti che entusiasmano

Swisscom intende offrire ai propri clienti la migliore esperienza e sorprenderli di continuo con nuovi prodotti e servizi.

Swisscom è tra i marchi svizzeri più rinomati: nello studio «Switzerland 50» condotto da Brand Finance, si è infatti piazzata all'8° posto. Il valore monetario del suo marchio ammonta a oltre 6 miliardi di CHF.

Un marchio deve percepire i cambiamenti riguardanti società e tecnologia e anticiparli. Nell'esercizio in rassegna, Swisscom ha rinnovato la Corporate Identity, esistente già da dieci anni, e il Corporate Design: ha verificato la rilevanza per i clienti della sua visione, dei suoi valori e della sua promessa, che ha poi affinato e semplificato.

Swisscom offre prodotti e servizi del core business sotto il marchio Swisscom. Inoltre, punta sui marchi secondari Wingo e SimplyMobile (Coop Mobile dall'9.1.2019) nonché su quello esterno M-Budget. Nel suo portafoglio figurano altresì marchi aggiuntivi che caratterizzano ambiti tematici e operativi in continua evoluzione.

Offerte per i clienti privati

Con inOne, Swisscom dispone di un'allettante offerta combinata per i clienti privati. Oltre al collegamento a banda larga, inOne comprende a scelta TV, telefonia di rete fissa e un collegamento di rete mobile. Nel 2018 Swisscom ha ulteriormente ampliato

l'abbonamento inOne mobile: i clienti non solo beneficiano di velocità di navigazione più elevate, ma possono anche aggiungere al contratto esistente, in tutta semplicità e a tariffe convenienti, apparecchi supplementari quali tablet, laptop, smart watch, tracker GPS o un altro smartphone.

Il servizio Swisscom TV ha compiuto un ulteriore passo in avanti ed è diventato ancora più interessante per i clienti: l'offerta di canali TV disponibili è aumentata e adesso l'interfaccia utente è strutturata in maniera ancora più semplice. I mondi tematici legati alla TV raggruppano in modo chiaro i vari contenuti. Nell'estate del 2018 i clienti Swisscom TV hanno potuto seguire i campionati mondiali di calcio in UHD e quindi godere della miglior qualità televisiva, in esclusiva per la Svizzera. Per la stagione calcistica 2018/2019, Teleclub, società affiliata di Swisscom, ha acquisito i diritti di trasmissione della UEFA Champions League e della UEFA Europa League. Si tratta dell'unico provider svizzero a mandare in onda tutte le partite in diretta.

Offerte per le PMI

Le sue moderne offerte permettono a Swisscom di preparare le PMI alle sfide di un mondo interconnesso e di mostrare

loro le nuove possibilità schiuse da un ambiente di lavoro mobile e flessibile. Swisscom offre alle piccole imprese «inOne PMI», un pacchetto combinato comprendente internet e telefonia. Le PMI con esigenze più complesse hanno a disposizione «Smart Business Connect», che prevede una soluzione individuale per internet, telefonia, collaborazione, Security e rete. Dalla primavera del 2018, i clienti interessati a un outsourcing IT beneficiano di soluzioni complete con «Smart ICT», un servizio nell'ambito del quale Swisscom, in collaborazione con alcuni partner IT nelle regioni, rileva la gestione dell'infrastruttura ICT del cliente e si occupa in modo professionale della sicurezza dei dati.

Offerte per le grandi aziende

Swisscom accompagna i suoi clienti nella digitalizzazione e, insieme a loro, sviluppa soluzioni innovative, affidandosi a uno dei portafogli ICT più ampi della Svizzera. Tale portafoglio comprende soluzioni cloud, outsourcing, workplace e UCC, oltre a soluzioni di rete mobile per il lavoro e la comunicazione mobile, soluzioni di rete, collegamenti in rete delle sedi, ottimizzazioni dei processi operativi, soluzioni SAP, soluzioni di sicurezza e autenticazione (Mobile ID) nonché servizi globali, in linea con le esigenze delle banche, che spaziano dall'outsourcing IT e business alla ricerca sulle tendenze. Nel 2018 Swisscom ha in primo luogo esteso la propria offerta cloud, l'IT Security, il Digital Consulting e lo sviluppo di software. Inoltre, Swisscom propone nuove soluzioni riguardanti l'internet delle cose.



Estratto del portafoglio marchi



I campionati mondiali di calcio sono stati l'evento sportivo dell'anno e i clienti di Swisscom TV hanno potuto seguirli con una qualità ancora migliore (UHD, Ultra High Definition). I tifosi non mancano mai una partita su Teleclub, dove vengono mandati in onda tutti i match della UEFA Champions League e della UEFA Europa League. Grazie a Swisscom TV, i fan più appassionati possono fare il tifo come se fossero allo stadio.



Eventi vissuti da vicino

Allo stadio e in soggiorno: il calcio entusiasma, emoziona e fa battere forte i cuori.

Successo grazie al miglior personale

Il fatto di essere al centro della digitalizzazione offre a Swisscom l'opportunità di consolidare ulteriormente la propria posizione di azienda ICT leader in Svizzera e di plasmare il futuro come numero 1. Ciò richiede collaboratori soddisfatti che con le loro capacità, esperienze e personalità sappiano entusiasmare ogni giorno i clienti nel mondo interconnesso.

Swisscom opera in un contesto in rapida evoluzione. Le conoscenze, ieri ancora attuali, domani potrebbero già essere superate. Swisscom investe perciò nell'idoneità al mercato del lavoro dei propri collaboratori concedendo loro cinque giorni di perfezionamento all'anno. I dipendenti hanno a disposizione un'ampia gamma di opportunità di sviluppo esterne e on the job. Swisscom si posiziona come datore di lavoro interessante sul mercato del lavoro ICT. Offre ai suoi collaboratori la possibilità di assumersi delle responsabilità, di mettere a frutto il proprio potenziale e di progredire.

A fine 2018 Swisscom impiegava 19 845 dipendenti a tempo pieno, di cui 17 147 (86 %) in Svizzera, dove contava pure 960 apprendisti.

Contratto collettivo di lavoro (CCL)

Swisscom intrattiene un dialogo costruttivo con le parti sociali (sindacato syndicom e associazione del personale transfair) e con i rappresentanti dei collaboratori. Il contratto

collettivo di lavoro (CCL) e il piano sociale sono soluzioni eque, messe a punto congiuntamente.

Nelle trattative riguardanti il CCL 2018 di Swisscom, i partner contrattuali hanno rivolto particolare attenzione allo sviluppo professionale dei collaboratori: dal 1° gennaio 2019 i dipendenti di Swisscom hanno diritto a cinque giorni di perfezionamento all'anno. L'edizione rielaborata del «Regolamento sul lavoro mobile» tiene maggiormente conto del work life balance. Inoltre, il congedo maternità è stato esteso a 18 settimane e il congedo paternità a tre settimane. I padri hanno diritto a un mese supplementare di congedo non pagato nel primo anno di vita del bambino. Ciò sottolinea la volontà di Swisscom di offrire condizioni di lavoro favorevoli alle famiglie.

Piano sociale

Il piano sociale mira a rendere socialmente accettabili le misure di ristrutturazione e ad evitare licenziamenti. Esso disciplina le prestazioni per i collaboratori assoggettati al CCL e interessati da una riduzione dell'organico. Inoltre, utilizza strumenti per rafforzare l'idoneità dei collaboratori al mercato del lavoro e prevede misure di riqualificazione professionale in caso di tagli occupazionali a lungo termine.

Remunerazione dei collaboratori

Nel 2018 Swisscom e le sue parti sociali hanno raggiunto un accordo nell'ambito delle trattative salariali. Da aprile 2018 i collaboratori con CCL hanno beneficiato di aumenti salariali pari all'1,1% della massa salariale. La massa salariale per i quadri è cresciuta in totale dell'1,1% in virtù di adeguamenti salariali individuali. Rispetto all'anno precedente, la massa salariale in Svizzera è diminuita del 3,3% a 2,0 miliardi di CHF.

Sviluppo del personale

In quanto precursore della digitalizzazione in Svizzera, Swisscom si confronta a fondo con le forme di lavoro del futuro. Offre ai suoi dipendenti e dirigenti un ambiente di apprendimento che permette loro di acquisire nuove competenze e organizzare da sé il proprio sviluppo professionale. Nel 2018 ogni collaboratore di Swisscom ha dedicato 3 giorni ad apprendimento, formazione e sviluppo.

Soddisfazione dei collaboratori

Nel quadro del sondaggio Pulse, i dipendenti di Swisscom possono fornire due volte all'anno un feedback sulla loro situazione lavorativa e segnalare eventuali problemi.

La partecipazione a Pulse è in continuo aumento: alle due indagini del 2018 ha preso parte l'83% dei collaboratori (2017: 62%). Circa il 78%, ovvero oltre due terzi dei partecipanti, ha dichiarato che con molta probabilità raccomanderebbe Swisscom come datore di lavoro. I valori di Swisscom sono perlopiù superiori a quelli di riferimento nelle dimensioni rilevate.

Diversity

Per promuovere la varietà, Swisscom si concentra su genere, inclusione, generazioni e regioni linguistiche in tema di diversity. In materia di genere punta ad es. sulla conciliabilità di lavoro e famiglia. Modelli di lavoro flessibili e la possibilità di ridurre il grado d'occupazione in prova fanno aumentare l'accettazione dell'impiego a tempo parziale. Inoltre, consentono di offrire alle donne opportunità di sviluppo interessanti in un ambiente di lavoro prettamente tecnico. Swisscom presta quindi particolare attenzione alla promozione dei talenti e punta su un approccio integrato nella gestione delle generazioni: modelli di lavoro flessibili e molteplici opportunità di sviluppo permettono ai collaboratori più anziani di rimanere il più possibile all'interno del processo lavorativo.

La rete per il futuro digitale della Svizzera

La Svizzera dispone oggi di una fra le migliori infrastrutture ICT del mondo. Swisscom si orienta costantemente alle esigenze dei propri clienti, punta sul servizio e sulla qualità e opera ingenti investimenti nelle reti del futuro.

Le reti di telecomunicazione sono la spina dorsale della società svizzera dell'informazione. Swisscom vuole dotare la Svizzera della migliore rete, sia a terra che in aria, gettando così solide basi per la trasformazione digitale. Attualmente gestisce tre reti che concorrono alla realizzazione di questo obiettivo: la rete fissa, la rete mobile e la rete low power (LPN).

Domanda in aumento

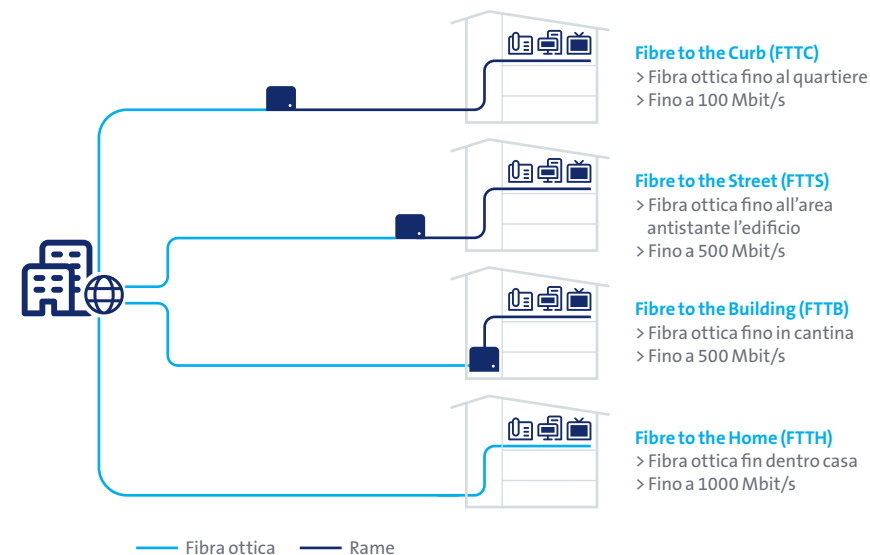
In Svizzera oggi le persone accedono a internet con diversi dispositivi. Il fabbisogno di internet a banda larga disponibile ovunque continua a crescere. Swisscom ha quindi propositi ambiziosi per l'ampliamento della rete: entro la fine del 2021 la maggioranza degli abitanti di ogni comune svizzero dovrà poter beneficiare di larghezze di banda maggiori. Così, per tale data circa il 90% di tutte le abitazioni e superfici commerciali disporrà di una larghezza di banda minima di 80 Mbit/s – e circa l'85% raggiungerà persino velocità di 100 Mbit/s o più. Nelle regioni periferiche, Swisscom assume la propria responsabilità nell'ambito del servizio universale. Grazie alla nuova tecnologia DSL+LTE Bonding, in alcune aree migliora

di molto anche la copertura a banda larga. DSL+LTE Bonding coniuga rete fissa e rete mobile. In seguito al continuo ampliamento, a fine 2018 Swisscom contava già circa 4,2 milioni di collegamenti a banda ultralarga con oltre 50 Mbit/s. Di questi, oltre 3,6 milioni sono dotati delle più recenti tecnologie in fibra ottica.

Tecnologie innovative

Dal punto di vista tecnologico, Swisscom è leader a livello internazionale. È stata il primo fornitore europeo di telecomunicazioni al mondo a introdurre la tecnologia G.fast che consente larghezze di banda fino a 500 Mbit/s su cavi in rame lunghi al massimo 200 metri. Spiegato in cifre: 500 Mbit/s garantiscono per anni l'utilizzo di servizi ultramoderni come la TV digitale in qualità HD, che richiede circa 10 Mbit/s, o Netflix e YouTube in qualità HD con un fabbisogno di 6 Mbit/s.

La rete mobile di Swisscom è tra le migliori al mondo. Oggi serve circa il 99% della popolazione svizzera con 4G, 3G e 2G. Nel 2018 Swisscom ha testato selettivamente lo standard 5G in sette città svizzere.



Fibre to the Curb (FTTC)

> Fibra ottica fino al quartiere
> Fino a 100 Mbit/s

Fibre to the Street (FTTS)

> Fibra ottica fino all'area
antistante l'edificio
> Fino a 500 Mbit/s

Fibre to the Building (FTTB)

> Fibra ottica fino in cantina
> Fino a 500 Mbit/s

Fibre to the Home (FTTH)

> Fibra ottica fin dentro casa
> Fino a 1000 Mbit/s

L'introduzione capillare del 5G sta subendo ritardi a causa dei severi valori limite previsti dall'Ordinanza sulla protezione dalle radiazioni non ionizzanti (ORNI). 5G, lo standard di digitalizzazione della comunicazione mobile, riveste grande importanza per la piazza economica svizzera. Permette di raggiungere velocità fino a 10 Gbit/s.

L'internet delle cose (IoT) collega da tempo innumerevoli oggetti e dispositivi fra di loro – e con i loro utenti. Swisscom ha ulteriormente ampliato il suo portafoglio IoT, che ora comprende tutti i componenti necessari per applicazioni nazionali e internazionali.

Infrastruttura e piattaforme IT

Non solo la larghezza di banda nelle reti è in continuo aumento, ma anche l'uso dei servizi cloud. Swisscom si posiziona come fornitore fidato di servizi cloud privati, pubblici e ibridi e amplia la propria offerta grazie a partner di fama internazionale. Utilizza sistematicamente le piattaforme cloud per fornire servizi di comunicazione interna ed esterna. Nell'interesse dei propri clienti si affida a tecnologie ultramoderne e performanti – e la continua evoluzione sul mercato conferma la bontà di questo approccio. Invece di sviluppare una propria infrastruttura, Swisscom continua a servirsi di sistemi standardizzati di partner.

Sperimentare il 5G

A Burgdorf hanno avuto luogo le prime trasmissioni di dati 5G attraverso una rete 5G completamente standardizzata.

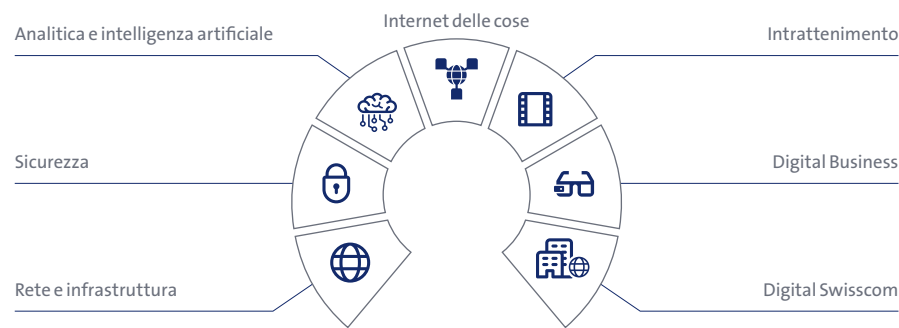


Per Ypsomed, il 5G e la fabbrica di domani non sono più sogni del futuro. Assieme al produttore di tecnologia medica, Swisscom ha testato l'impiego dello standard 5G in un ambiente industriale. La linea di produzione digitalizzata con il 5G e completamente automatizzata contribuisce così anche a riportare gradualmente posti di lavoro in Svizzera e a rafforzare la relativa piazza economica.

Base per il successo a lungo termine

L'innovazione non solo favorisce in modo determinante la sostenibilità economica, ma rappresenta anche una leva fondamentale per mantenere un ruolo di spicco nel core business, crescere in nuovi ambiti tematici e digitalizzare le procedure operative interne. L'innovazione si manifesta in tutti i settori di Swisscom – e pure oltre i confini aziendali.

Swisscom concentra le proprie attività innovative in sette campi d'innovazione. Tali attività contribuiscono in modo diretto al conseguimento degli obiettivi del Gruppo.



Rete e infrastruttura

Per quanto riguarda la rete mobile, Swisscom ha portato avanti con successo lo standard 5G: insieme a Ypsomed, azienda produttrice di dispositivi medici, ha infatti presentato le prime applicazioni 5G basate su catene di processi completamente digitalizzate – dalla fornitura delle materie prime all'approntamento e alla consegna passando

per la fabbricazione dei prodotti. Per la prima volta tutti i componenti hardware e software sono stati messi a disposizione direttamente tramite un'antenna 5G. Le prime reti di prova 5G sono state realizzate a Burgdorf, Guttannen e Lucerna.

Sicurezza

In quanto a sicurezza, Swisscom impiega l'intelligenza artificiale come ausilio per individuare in via automatica attacchi e pericoli e adottare tempestivamente adeguate contromisure – a tutela della propria azienda, della propria infrastruttura e dei clienti. Questa procedura basata sull'intelligenza artificiale diventa particolarmente tangibile nel Security Operations Centre 7x24 di Swisscom, servizio di cui possono avvalersi i clienti commerciali.

Analitica e intelligenza artificiale

Swisscom sfrutta l'intelligenza artificiale per offrire ai propri clienti un'assistenza ancora migliore, ad esempio nel quadro del servizio clienti, nell'individuazione dei malfunzionamenti della rete o ai fini dell'aumento dell'efficienza di processi interni.

Internet delle cose

Swisscom ha ulteriormente ampliato il suo portafoglio nel settore concernente l'internet delle cose (Internet of Things, IoT). La rete low power (LPN) copre attualmente oltre il 96% della popolazione. Con diverse offerte quali il Techie Tuesday (consulenza IoT) o gli LPN Bootcamps, Swisscom supporta inoltre le aziende e le start-up, consentendo loro di accedere all'IoT e di perfezionarlo.

Intrattenimento

In collaborazione con ESL, Swisscom ha lanciato un proprio campionato svizzero di eSports, la «Swisscom Hero League powered by ESL», che si rivolge ai giocatori amatoriali e professionisti. Swisscom TV dispone di vari canali di gaming nel suo palinsesto e ha dedicato un mondo tematico agli sport elettronici.

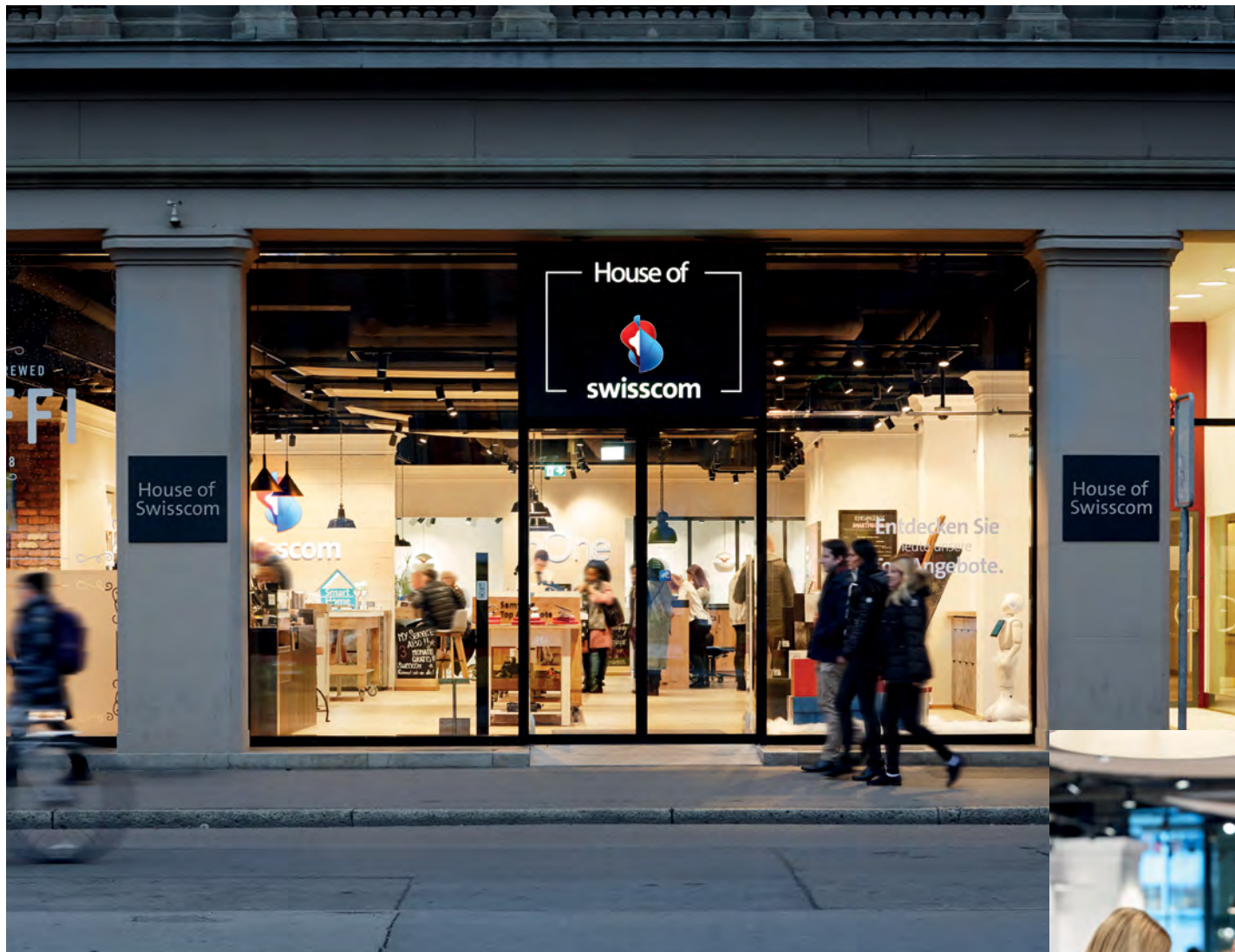
Nel settore della competenza mediatica, un'edizione del consulente digitale «enter» è consacrata al tema riguardante eSports e gaming. È inoltre disponibile un nuovo modulo formativo per genitori e insegnanti. L'accesso al campo eSports non rappresenta solo una tendenza sociale, ma favorisce anche l'introduzione di nuove tecnologie ed è un fattore economico da non sottovalutare per la Svizzera.

Digital Business

Swisscom sostiene gli sviluppi all'interno e all'esterno della propria azienda. E lo fa promuovendo l'imprenditorialità e fondando joint venture con partner strategici. Insieme ad AMAG, ad esempio, ha dato vita ad autoSense, una piattaforma che collega i veicoli a internet. Un'app e un adattatore compatto permettono all'utente di accedere a preziose informazioni su tragitto e veicolo, come pure a libretto di bordo, diagnosi a distanza e avvisi in caso di problemi al motore. Sono previsti altri servizi digitali concernenti rifornimento, parcheggio e assicurazioni veicoli su misura.

Digital Swisscom

Per progredire nel mondo digitale, Swisscom deve digitalizzare se stessa e diventare un'azienda digitale di riferimento. Sulla via verso una cultura della collaborazione smart, Swisscom sviluppa ulteriormente le sue postazioni di lavoro introducendo un ambiente ibrido, il che semplifica l'accesso ai dati da qualsiasi terminale mobile e registrato.



La nuova House of Swisscom di Basilea, appena inaugurata, offre ai visitatori un'esperienza di shopping inedita: i clienti privati e commerciali ricevono una consulenza competente, possono far riparare i loro apparecchi, scoprire la zona dedicata all'innovazione o trattenersi nella Swisscom Lounge.

Trattenersi e sperimentare

Consulenza, assistenza e acquisti: tutto sotto lo stesso tetto.



Solo il meglio è abbastanza

Il mercato in cui opera Swisscom evolve molto rapidamente. Swisscom si basa su tre ambizioni strategiche che garantiscono la sua posizione e consentono ai clienti di sfruttare facilmente le opportunità del mondo interconnesso.

Interconnessione in aumento, forte crescita dei dati, rapido progresso tecnologico – il ritmo dei cambiamenti a cui è sottoposto il mercato sta accelerando. Inoltre, il software, i contenuti, la sicurezza e la protezione dei dati diventano sempre più importanti e le esigenze dei clienti variano. Negli ultimi anni il mercato ha subito una trasformazione radicale.

Swisscom è il leader svizzero a livello di mercato, tecnologia e innovazione, ha standard qualitativi elevati e la visione, quale numero 1, di plasmare il futuro e di entusiasmare le persone nel mondo interconnesso. Tre ambizioni strategiche danno forma concreta alla strategia.

Migliore esperienza cliente

Per entusiasmare i propri clienti, Swisscom vuole offrire il meglio sempre e ovunque. L'esperienza cliente si fonda su un'infrastruttura informatica e di comunicazione performante e ultramoderna con la quale Swisscom intende affermare la propria leadership tecnologica. Le esigenze dei clienti in fatto di disponibilità e performance delle reti sono in continua crescita.

Di conseguenza, Swisscom costruisce e gestisce reti che si distinguono per la massima sicurezza, disponibilità e performance. In questo modo permette ai clienti di godere delle migliori esperienze durante la fruizione delle offerte.

Fulcro del successo di Swisscom è il rapporto con i clienti, basato sul miglior servizio nonché su esperienze continuative ed entusiasmanti. I clienti di Swisscom sono seguiti in modo competente e godono di un servizio flessibile, individuale e personale presso tutti i punti di contatto.

Eccellenza operativa

A causa della forte concorrenza predatoria, le cifre d'affari nel core business permangono sotto pressione. Per Swisscom è perciò fondamentale ottimizzare sistematicamente la base di costi nei prossimi anni per assicurare in modo duraturo il proprio successo economico. Solo così potrà liberare i fondi per lo sviluppo di nuove opportunità di business e garantire la redditività. Con l'ottimizzazione dei costi ci si prefigge soprattutto di ottenere processi operativi efficienti, ad esempio semplificando e

Come numero 1 plasmiamo il futuro.
Insieme entusiasmiamo le persone nel mondo interconnesso.



rivedendo il portafoglio dei prodotti, riducendo le interfacce, adottando metodi di sviluppo agili, modernizzando e consolidando le piattaforme IT, impiegando il personale in modo più efficiente o attuando ottimizzazioni dei processi, indotte in parte dal passaggio a All IP.

Inoltre, per Swisscom sono fondamentali la trasformazione digitale interna e quindi l'aumento del grado di digitalizzazione. Ciò comprende, tra l'altro, la virtualizzazione di funzioni di rete, il rafforzamento del canale online, una crescente automatizzazione dei processi nonché un maggior ricorso all'intelligenza artificiale e all'analitica.

Nuova crescita

Attraverso l'ulteriore sviluppo del suo core business, Swisscom intende realizzare opportunità di crescita – ad esempio grazie all'ampliamento dell'offerta televisiva, alla crescita nel settore wholesale, all'estensione del portafoglio digitale e, nel settore delle PMI, mediante un'efficace commercializzazione dell'offerta ICT. Altre possibilità di crescita sono offerte dalle soluzioni per la sicurezza digitale, le applicazioni business e il cloud. In contesti selezionati, Swisscom lancia servizi digitali che vertono in parte

su modelli di business inediti. Ne sono un esempio i servizi digitali per le PMI (ad es. localsearch) o le attività di Swisscom nel settore FinTech o con blockchain come tecnologia di supporto. Nella scelta degli ambiti di crescita, Swisscom fa riferimento alle future esigenze dei clienti, punta su modelli di business all'avanguardia con una crescita sostanziale e ricorre maggiormente a partnership. Anche l'affiliata italiana Fastweb svolge un ruolo importante nella realizzazione di opportunità di crescita.

Corporate Governance

La Corporate Governance è un elemento fondamentale della politica aziendale di Swisscom. Una gestione aziendale efficace e trasparente sostiene Swisscom nell'intento di creare valori sostenibili.

Membri del Consiglio di amministrazione al 31.12.2018

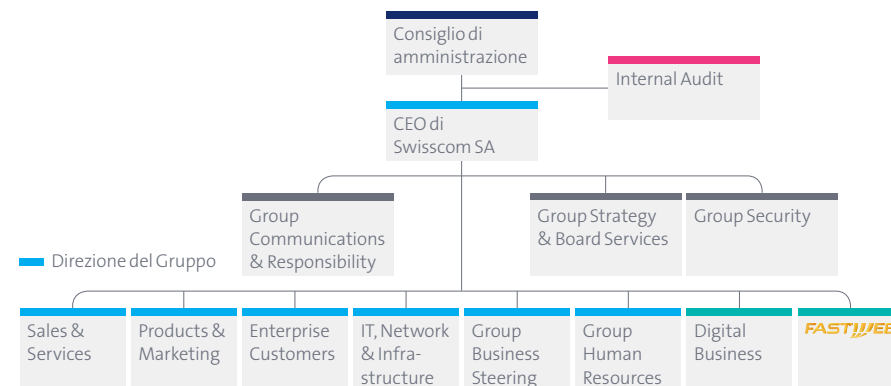
| Nome | Nazionalità | Anno di nascita | Funzione Ingresso in carica |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|--|
| Hansueli Loosli ¹ | Svizzera | 1955 | Presidente 2009 |
| Roland Abt | Svizzera | 1957 | Membro 2016 |
| Valérie Berset Bircher ² | Svizzera | 1976 | Membro, rappresentante del personale 2016 |
| Alain Carrupt | Svizzera | 1955 | Membro, rappresentante del personale 2016 |
| Frank Esser ³ | Germania | 1958 | Membro 2014 |
| Barbara Frei | Svizzera | 1970 | Membro 2012 |
| Catherine Mühlemann | Svizzera | 1966 | Membro 2006 |
| Anna Mossberg | Svezia | 1972 | Membro 2018 |
| Renzo Simoni ⁴ | Svizzera | 1961 | Membro, rappresentante della Confederazione 2017 |

¹ Presidente dal 1° settembre 2011.

² Uscita dal Consiglio di amministrazione al 31 dicembre 2018.

³ Nomina a vicepresidente il 4 aprile 2018.

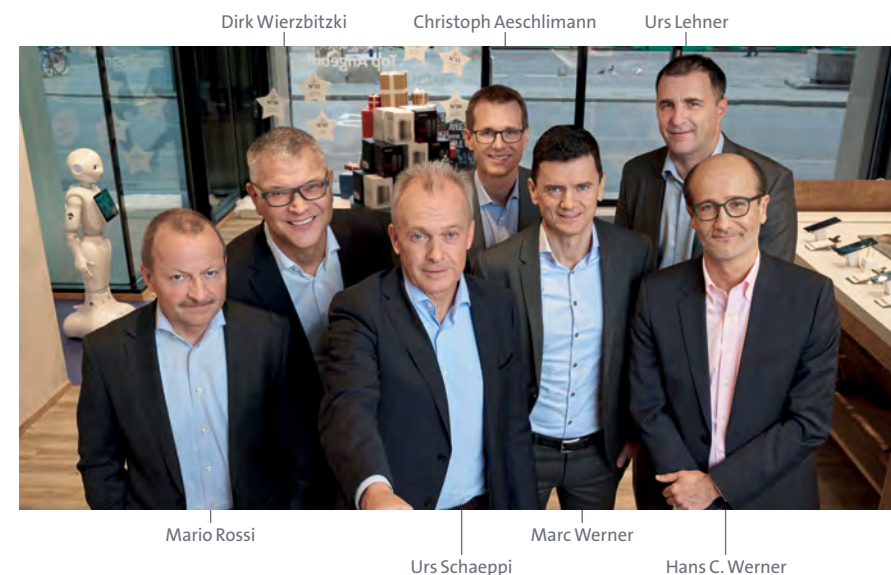
⁴ Nomina della Confederazione.



Membri della Direzione del Gruppo dall'1.2.2019

| Nome | Nazionalità | Anno di nascita | Funzione | Nomina in seno alla Direzione del Gruppo |
|---------------------------|-------------------|-----------------|---|--|
| Urs Schaeppi ¹ | Svizzera | 1960 | CEO di Swisscom SA | Marzo 2006 |
| Mario Rossi | Svizzera | 1960 | CFO Swisscom SA | Gennaio 2013 |
| Hans C. Werner | Svizzera | 1960 | CFO Swisscom SA | Settembre 2011 |
| Marc Werner | Svizzera, Francia | 1967 | Responsabile Sales & Services | Gennaio 2014 |
| Urs Lehner | Svizzera | 1968 | Responsabile Enterprise Customers | Giugno 2017 |
| Christoph Aeschlimann | Svizzera | 1977 | Responsabile IT, Network & Infrastructure | Febbraio 2019 |
| Dirk Wierzbitzki | Germania | 1965 | Responsabile Products & Marketing | Gennaio 2016 |

¹ CEO da novembre 2013.



Responsabilità a lungo termine

Da oltre due decenni Swisscom si impegna a favore delle persone, dell'ambiente e del nostro Paese.

L'impegno per la sostenibilità è un investimento a lungo termine nel futuro. Nel Digital Access Index, una classifica delle 157 nazioni che si avvalgono della digitalizzazione per aumentare la sostenibilità, la Svizzera occupa un buon ottavo posto. Swisscom fornisce un contributo importante in questo senso, sfruttando intensamente le opportunità della digitalizzazione per sviluppare offerte sostenibili.

media e dell'informatica e consentirà loro di fare le prime esperienze con il metodo del «Computational Thinking». Il progetto «Thymio va in montagna» è stato lanciato nell'ottobre 2018 nell'ambito della Giornata Digitale. Swisscom lo sostiene mettendo a disposizione l'intero hardware e fornisce così un importante contributo alla formazione degli specialisti del futuro.



Risolvere facilmente problemi complessi – già nella scuola elementare

A partire dall'anno scolastico 2019/2020, cinque classi di regioni di montagna potranno scoprire come saranno le lezioni del futuro: il robot Thymio, sviluppato all'EPFL, li accompagnerà durante le lezioni, rafforzerà le loro competenze nel campo dei



Competenza mediatica per genitori, insegnanti e allievi

Oggi i bambini entrano in contatto con i media digitali sempre più precocemente. È perciò indispensabile imparare a farne un uso responsabile. Per questo motivo, Swisscom offre corsi sui media per genitori e insegnanti nonché per gli allievi, in funzione dei vari livelli scolastici. L'obiettivo è

sensibilizzare sui rischi e fornire raccomandazioni per l'uso dei media in famiglia e a scuola. Nel 2018 Swisscom ha formato un numero record di genitori, insegnanti e allievi: in tutta la Svizzera sono stati organizzati oltre 1800 eventi con quasi 45 000 partecipanti. Dal lancio dell'offerta, 515 000 persone in totale hanno beneficiato della nostra formazione. Swisscom è pertanto il maggior fornitore di corsi sui media in Svizzera.



Swisscom ha un impatto positivo sul clima

Nel 2018 i clienti di Swisscom hanno risparmiato circa 569 000 tonnellate di CO₂ grazie all'utilizzo di prodotti Swisscom. Ciò corrisponde alle emissioni degli 80 000 abitanti della città di Lucerna. I risparmi superano i nostri consumi, compresa l'intera catena di fornitura, di 291 300 tonnellate di CO₂. Insieme ai suoi clienti, Swisscom ha quindi un impatto climatico non solo neutro, ma persino positivo.



Da 6 anni
Dal 2012 Swisscom Mobile Aid regala una nuova vita ai vecchi cellulari o li ricicla.

Vecchi cellulari per bambini nel bisogno

Gli smartphone contengono 60 diverse materie prime e richiedono la maggior parte dell'energia al momento della loro produzione. Con Mobile Aid, Swisscom regala una nuova vita ai vecchi cellulari. I vecchi apparecchi possono essere restituiti tutto l'anno in qualsiasi Swisscom Shop. Il ricavato della rivendita o del riciclaggio è devoluto a SOS Villaggi dei Bambini. Dal 2012 sono stati raccolti complessivamente 632 000 cellulari in disuso con cui sono stati finanziati circa 3 milioni di pasti per bambini bisognosi, 87 000 dei quali soltanto nel 2018.

Risultati di spicco nei rating

Swisscom è una delle aziende più sostenibili al mondo e ottiene eccellenti risultati in importanti classifiche sulla sostenibilità: figura nel Dow Jones Sustainability Index, sull'A List Climate Change nel Carbon Disclosure Project (CDP), fra i Top 10 Developed Europe nell'FTSE4GOOD e nel Gold Recognition Level nel rating EcoVadis.

Scadenze importanti

2019

7 febbraio 2019

Pubblicazione risultato d'esercizio e rapporto di gestione 2018

2 aprile 2019

Assemblea generale a Basilea

4 aprile 2019

Ex dividendi

8 aprile 2019

Distribuzione dividendi

2 maggio 2019

Risultato intermedio primo trimestre 2019

15 agosto 2019

Risultato intermedio secondo trimestre 2019

31 ottobre 2019

Risultato intermedio terzo trimestre 2019

2020

Febbraio 2020

Pubblicazione risultato d'esercizio e rapporto di gestione 2019

Colofone

Edizione

Swisscom SA, Berna

Realizzazione

Swisscom SA, Corporate Communications
Agenzia Nordjungs, Zurigo
Textindianer, Berna

Fotografia

Franz Rindlisbacher, Zurigo
Gerry Amstutz, Zurigo
Michel Jaussi, Linn

Traduzione

Lionbridge Switzerland SA, Basilea

Stampa

Stämpfli Publikationen SA, Berna
Stampato su carta sbiancata priva di cloro
© Swisscom SA, Berna

Per informazioni generali rivolgersi a

Swisscom SA
Corporate Communications
CH-3050 Berna
Telefono: + 41 58 221 99 11

Per informazioni finanziarie rivolgersi a

Swisscom SA
Investor Relations
CH-3050 Berna
Telefono: + 41 58 221 99 11



No. 01-19-601555 - www.myclimate.org
© myclimate - The Climate Protection Partnership



400034115