

# Rendiconto annuale

# Rapport de gestion 2019





La relazione sulla gestione, il rapporto sulla sostenibilità e 2019 in breve fanno parte del rendiconto annuale 2019 di Swisscom. Le tre pubblicazioni sono disponibili online su: swisscom.ch/rapporto2019 (in francese)

#### Concetto «Sfruttare le opportunità, semplicemente»

In città e in campagna, a casa e in viaggio – in Svizzera si possono sfruttare ovunque le innumerevoli possibilità offerte dal mondo interconnesso. Swisscom vuole collegare la Svizzera e permettere alla sua popolazione di beneficiare delle opportunità della digitalizzazione.

Le immagini del rendiconto annuale 2019 mostrano le variegate esigenze digitali e in che modo le persone sfruttano le proprie opportunità, semplicemente.

Grazie di cuore a tutti coloro che hanno messo a disposizione del tempo per le riprese fotografiche: Nina e Louis della quinta elementare della scuola Hagen di Altdorf, Dominique Bausback, Malik Hashim, Claudia Lenzi, Nils Kessler, Patric und Tatjana Fischli con Anais, nonché Laurence Brun della Clinique de Genolier (clinica privata che aderisce al Swiss Medical Network) e Gérard Fornerod della Confiserie Fornerod.

# **Indice**

ll nostro anno 2019	04
Versione sintetica della lettera agli azionisti	06
Competenza mediatica	30
Andamento dell'attività	10
Valore aggiunto per gli azionisti	12
Previsioni finanziarie per il 2020	13
Marchi forti, prodotti e servizi top	14
Swisscom TV	16
Tenersi al passo con i tempi e plasmare il futuro	18
La migliore rete	20
Infrastruttura top in Svizzera	22
Innovazione garanzia di futuro	24
Clienti commerciali	
Strategia alla base del successo	28
Corporate Governance	30
Responsabilità per il futuro	32
Scadenze importanti	34
Colofone	35

## Il nostro anno 2019

Swisscom ha convinto il mercato con novità nei segmenti TV e comunicazione mobile, oltre che tra gli abbonamenti. A livello finanziario, Swisscom ha conseguito un risultato solido. Il fatturato del Gruppo è diminuito, in linea con le aspettative, mentre il risultato d'esercizio consolidato al lordo degli ammortamenti (EBITDA) si è confermato sui livelli dell'anno precedente. La nostra affiliata italiana Fastweb ha continuato a crescere, incrementando il numero sia dei clienti privati sia di quelli commerciali.

In milioni di CHF o come indicato		2019	2018	Variazione
Fatturato e risultati				
Fatturato netto		11453	11714	-2,2%
Risultato operativo al lordo di ammortamenti (EBITDA)		4358	4213	3,4%
EBITDA in % del fatturato netto	%	38,1	36,0	
Risultato operativo (EBIT)		1910	2069	-7,7%
Utile netto		1669	1521	9,7%
Utile per azione	CHF	32,28	29,48	9,5%
Rete di collegamenti di telefonia fissa in Svizzera	in M			
Dati operativi il giorno di chiusura del bilancio				
	1111741	1594	1788	-10,9%
Collegamenti a banda larga Retail in Svizzera	in M	2033	<u>1788</u> 2033	-10,9% 0,0%
Collegamenti a banda larga Retail in Svizzera Collegamenti Swisscom TV in Svizzera				
	in M	2033	2033	0,0%
Collegamenti Swisscom TV in Svizzera	in M in M	2033 1555	2033 1519	0,0%
Collegamenti Swisscom TV in Svizzera Collegamenti di rete mobile in Svizzera	in M in M in M	2033 1555 6333	2033 1519 6370	0,0 % 2,4% -0,6%
Collegamenti Swisscom TV in Svizzera Collegamenti di rete mobile in Svizzera Collegamenti a banda larga in Italia	in M in M in M	2033 1555 6333 2637	2033 1519 6370 2547	0,0 % 2,4% -0,6% 3,5%
Collegamenti Swisscom TV in Svizzera Collegamenti di rete mobile in Svizzera Collegamenti a banda larga in Italia	in M in M in M	2033 1555 6333 2637	2033 1519 6370 2547	0,0% 2,4% -0,6% 3,5%
Collegamenti Swisscom TV in Svizzera Collegamenti di rete mobile in Svizzera Collegamenti a banda larga in Italia Collegamenti di rete mobile in Italia	in M in M in M	2033 1555 6333 2637	2033 1519 6370 2547	0,0 % 2,4% -0,6% 3,5%

#### Numero 1 confermato da test

Swisscom ha vinto

- il test delle reti promosso dalla rivista specializzata connect per la decima volta, nel 2019 con la menzione «eccellente».
- il test delle reti mobili condotto dalla rivista specializzata CHIP per la quarta volta consecutiva.
- il test sulla velocità di Ookla che decreta la rete mobile più veloce e la copertura migliore.

### Swisscom TV con assistente vocale

L'assistente vocale del nuovo Swisscom Box aziona anche i dispositivi Smart Home.



# Ancora più protezione per le PMI

La nuova soluzione globale Managed Security e Managed Backup permette alle PMI di proteggersi efficacemente dagli attacchi provenienti dalla rete e dalla perdita di dati.

### Nuova partnership in Italia

Fastweb collabora con WindTre, ampliando così la propria offerta di comunicazione mobile.



#### 5G in Svizzera

Il 17 aprile 2019 Swisscom è stata il primo operatore europeo a mettere in funzione la rete 5G.

#### inOne mobile

Permette di telefonare, navigare e scrivere SMS senza limiti in 39 Paesi europei.

# Esclusiva UEFA Champions League

Teleclub diffonde in esclusiva tutte le partite di calcio anche nella stagione 2021/2022.



#### 138 anni di Publifon

L'ultima cabina telefonica di Swisscom ha compiuto il suo viaggio finale alla volta del Museo della comunicazione di Berna.

# L'anno delle innovazioni in un contesto di mercato difficile

### Stimate azioniste, stimati azionisti,

nel 2019 Swisscom ha sfruttato in maniera straordinaria le possibilità che la digitalizzazione offre a tutti noi. Il contesto in cui operiamo permane difficile e affrontiamo questa situazione continuando a proporre nuove offerte e a potenziare le nostre reti. Swisscom ha convinto il mercato con novità nei segmenti TV e comunicazione mobile, oltre che tra gli abbonamenti. A livello finanziario, Swisscom ha conseguito un risultato solido.

#### Obiettivi finanziari raggiunti

Nel 2019 Swisscom ha registrato un fatturato netto di 11 453 milioni di CHF. Il risultato d'esercizio consolidato al lordo degli ammortamenti (EBITDA) è stato di 4'358 milioni di CHF, quindi superiore all'anno precedente, mentre l'EBITDA adjusted è rimasto stabile. L'utile netto si è attestato a 1669 milioni di CHF.

## Swisscom investe oggi nelle reti di domani

Il mercato svizzero è saturo nei segmenti comunicazione mobile e TV, mentre il numero di collegamenti a banda larga rimane costante in virtù dell'elevata penetrazione del mercato. Nel contempo prosegue senza sosta la crescita dei dati. Soltanto nella comunicazione mobile il ricorso ai servizi di dati mobili è aumentato di 40 volte negli ultimi sette anni. In più crescono continuamente i requisiti di sicurezza. Per far fronte a queste sfide potenziamo e perfezioniamo costantemente le nostre reti.

Swisscom concentra oltre due terzi degli investimenti nell'infrastruttura di telecomunicazione svizzera. Nel 2019 ha investito circa 2,4 miliardi di CHF per potenziare le reti, di cui circa 1,8 miliardi di CHF in Svizzera.

### Fastweb prosegue sulla via del successo in Italia

Nel 2019 Fastweb è nuovamente cresciuta, incrementando il numero sia dei clienti privati sia di quelli commerciali. Complessivamente il fatturato di Fastweb è salito a 2218 milioni di euro (+5,4%). Il risultato d'esercizio al lordo di ammortamenti (EBITDA) ha raggiunto quota 750 milioni di euro (+5,2% adjusted).

#### Grazie di cuore

Plasmare il futuro come numero 1 significa evolvere costantemente e approfittare delle possibilità che si presentano considerandole delle opportunità. Insieme alle nostre colleghe e ai nostri colleghi abbiamo portato a termine un anno coronato dal successo e raggiunto importanti traguardi. Per questo ringraziamo di cuore le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori. È grazie al loro impegno, al loro know-how e alla loro motivazione che Swisscom è diventata



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

la realtà di oggi: un partner affidabile per i nostri clienti, un solido investimento per i nostri azionisti e un precursore per l'interconnessione della Svizzera moderna. Stimate azioniste e stimati azionisti, anche a

voi esprimiamo i nostri ringraziamenti per la vostra fedeltà e la vostra fiducia nella nostra azienda.

Cordiali saluti

Hansueli Loosli
Presidente del Consiglio di amministrazione
Swisscom SA

Urs Schaeppi CEO di Swisscom SA

N. Sdaenni





# Andamento dell'attività

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

#### Gruppo

La cifra d'affari netta di Swisscom si è ridotta del 2,2% attestandosi a 11 453 milioni di CHF. Mantenendo costanti le valute, il calo registrato è stato dell'1,5%. Il confronto del risultato d'esercizio al lordo degli ammortamenti (EBITDA) rispetto all'anno precedente è influenzato dalle nuove norme relative alla contabilizzazione dei rapporti

di leasing (IFRS 16). L'EBITDA riportato è cresciuto di 145 milioni di CHF (+3,4%) attestandosi a 4358 milioni di CHF; su base adeguata e mantenendo costanti le valute, l'EBITDA è rimasto stabile (+0,1%). L'utile netto ha registrato un aumento del 9,7% raggiungendo 1669 milioni di CHF in seguito agli effetti unici relativi agli oneri fiscali.

Fatturato netto  11,5 MLD CHF	4,4 MLD CHF	1nvestimenti 2,4 MLD CHF
Utile netto  1,7 MLD CHF	Quota di capitale proprio 36,6 %	Collaboratori a tempo pieno 19 317 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 20 milioni di CHF, ovvero del 2,2%, a 929 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 243 milioni di CHF, ovvero del 2,8%, fermandosi a 8 563 milioni di CHF a causa della persistente pressione sui prezzi e del calo del numero di collegamenti di telefonia fissa.

EBITDA	Investimenti
3,5 MLD CHF	1,8 MLD CHF
Collegamenti di rete mobile	Collaboratori a tempo pieno
6,3 MLN	13 979 FTE
	3,5 MLD CHF  Collegamenti di rete mobile

#### **Fastweb**

Fastweb è un fornitore di servizi di telecomunicazione per clienti privati e commerciali in Italia. Rispetto all'anno precedente il fatturato netto di Fastweb è salito di 114 milioni di euro, ossia del 5,4%, a 2218 milioni di euro.

Nel giro di un anno la base di clienti fruitori della banda larga è aumentata di 90 000 unità, pari al 3,5%, attestandosi attorno ai 2,64 milioni. Fastweb cresce anche nel mercato conteso della comunicazione mobile.

Fatturato netto	EBITDA	Investimenti
2,2 MLD EUR	0,8 MLD EUR	599 MLN EUR
Collegamenti a banda larga	Collegamenti di rete mobile	Collaboratori a tempo pieno
2,6 MLN	1,8 MLN	2 456 FTE

# Valore aggiunto per gli azionisti

Swisscom crea valore aggiunto per i suoi azionisti mettendo in atto la strategia aziendale in maniera coerente ed è riuscita pertanto a conseguire i propri obiettivi finanziari 2019. Secondo i rating di Standard & Poor's e Moody's, Swisscom è una delle migliori aziende di telecomunicazioni in Europa.

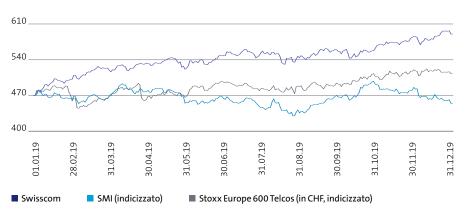
#### **Azione Swisscom**

Il 31 dicembre 2019 la capitalizzazione di mercato di Swisscom ammontava a 26,6 miliardi di CHF (anno precedente 24,3 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 d'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 aumentato del 26,0% rispetto all'anno precedente. La

Andamento della quotazione azionaria 2019





quotazione delle azioni di Swisscom è aumentata del 9,1% attestandosi a CHF 512,60. La performance dell'azione Swisscom ha superato quella dell'indice europeo del settore Stoxx Europe 600 Telecommunications Index (+0,4% in euro). Rispetto all'anno precedente, il volume medio delle contrattazioni giornaliere è diminuito dell'1,5% a 148 913 unità. Nel 2019, il volume complessivo del fatturato delle azioni Swisscom negoziate ha raggiunto un valore pari a 18,0 miliardi di CHF.

#### Rendimento dell'azione

Il 8 aprile 2019 Swisscom ha versato un dividendo ordinario di CHF 22 per azione. Sulla base del corso azionario di fine 2018, ne risulta un rendimento del 4,7%. A fronte dell'aumento del corso azionario, il

rendimento complessivo (Total Shareholder Return, TSR) delle azioni di Swisscom per l'esercizio 2019 è risultato pari al +14,3%. Il TSR dell'indice SMI era pari al +30,2% e quello dello Stoxx Europe 600 Telecommunications Index si è attestato a quota del +5,5% in euro.

#### 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 Program) vengono scambiate sotto forma di American Depositary Receipts (ADR) in un rapporto di 1:10 e con il simbolo SCMWY (numero Pink Sheet 69769).

swisscom.ch/andamento-del-titolo

# Previsioni finanziarie per il 2020

Swisscom si attende per il 2020 un fatturato netto attorno ai 11,1 miliardi di CHF, un EBITDA pari a circa 4,3 miliardi di CHF e investimenti nell'ordine di 2,3 miliardi di CHF. Per Swisscom, Fastweb esclusa, si prevede un fatturato inferiore a fronte dell'aumento della concorrenza, dell'elevata pressione sui prezzi e della continua riduzione del numero di collegamenti di rete fissa. Il fatturato di Fastweb dovrebbe essere leggermente superiore a quello del 2019. Per Swisscom senza l'apporto di Fastweb non sarà possibile compensare interamente la flessione

del fatturato tramite i risparmi sui costi. Per Fastweb si prevede invece un incremento dell'EBITDA su base comparabile. A prescindere dalle spese per la vendita all'asta delle frequenze di comunicazione mobile supplementari, gli investimenti in Svizzera saranno leggermente inferiori a quelli dell'anno precedente. Per quanto concerne Fastweb, si prevede un numero minore di investimenti. Se gli obiettivi saranno raggiunti, Swisscom intende proporre all'Assemblea generale 2021 un dividendo invariato di ben CHF 22 per azione per l'esercizio 2020.

# Marchi forti, prodotti e servizi top

Swisscom adegua costantemente la propria offerta alle esigenze dei clienti. I clienti privati e commerciali beneficiano così di innovazioni e miglioramenti, come nel caso di inOne e Swisscom TV.

Il marchio Swisscom riunisce tutti i prodotti e i servizi del core business. Offre orientamento, è altamente flessibile e funge da trait d'union tra ciò che è familiare e ciò che è nuovo. Il marchio Swisscom non significa solamente rete, infrastruttura, migliore esperienza, intrattenimento, ICT e digitalizzazione ma anche un'inequivocabile promessa a tutti i clienti. Consentiamo ai nostri clienti di sfruttare in tutta semplicità le opportunità di un futuro interconnesso.

In aggiunta, Swisscom punta sul marchio secondario Wingo e sui marchi terzi Coop Mobile e M-Budget. Nel suo portafoglio figurano ulteriori marchi che caratterizzano altri ambiti tematici e campi d'attività. I marchi Swisscom come Teleclub, Kitag e Cinetrade contribuiscono a posizionare il Gruppo nel settore dell'intrattenimento. All'estero Swisscom è presente soprattutto in Italia attraverso Fastweb.

Le basi strategiche gettate l'anno precedente hanno contraddistinto l'esercizio in esame. La promessa di Swisscom e il Corporate Design ridefinito trovano ora espressione in ogni offerta, prodotto e misura di comunicazione.

### Offerte per clienti privati in Svizzera

Swisscom ha perfezionato gli abbonamenti inOne, un prodotto di successo. La struttura modulare permette ai clienti di scegliere le prestazioni dei singoli componenti in base alle proprie esigenze. Oltre al collegamento a banda larga, inOne comprende – a scelta – TV, telefonia di rete fissa e un collegamento mobile.

La nuova offerta inOne mobile consente di usufruire di chiamate vocali, messaggi di testo e dati illimitati in 39 Paesi al di fuori dell'Europa.

Il servizio Swisscom TV ha nuovamente guadagnato molto in attrattiva. Grazie alla nuova guida per l'utente e alla migliore integrazione dei diversi fornitori di contenuti, ora quanto offerto da Swisscom TV è ancora più facile da trovare. Con il nuovo Swisscom Box, i clienti possono gestire Swisscom TV in modo più semplice che in passato mediante controllo vocale e azionare apparecchi Smart Home collegati, come ad esempio le lampade, con comando vocale.

### Offerte per clienti commerciali in Svizzera

La trasformazione digitale continua a tenere parecchio occupate le aziende e sta cambiando i loro processi operativi, i modelli di business, le esperienze dei clienti e gli ambienti di lavoro.

Swisscom sviluppa soluzioni innovative insieme ai clienti affidandosi a uno dei portafogli ICT più completi della Svizzera, comprendente soluzioni cloud, outsourcing, workplace e IoT. Nel portafoglio rientrano soluzioni mobile per lavorare e comunicare in mobilità, soluzioni di rete, collegamenti in rete di sedi, ottimizzazione di processi operativi, soluzioni SAP, soluzioni di sicurezza e autenticazione nonché servizi completi, commisurati alle esigenze delle banche. Nel 2019 Swisscom ha arricchito la sua offerta cloud globale con Microsoft Azure e ampliato le soluzioni di Security e IoT.

Standardizzato e comunque individuale: Swisscom offre alle piccole imprese inOne PMI, un pacchetto combinato comprendente internet e telefonia. Le PMI più grandi o quelle con esigenze più complesse ricevono con Smart Business Connect una soluzione di comunicazione individuale completata con funzioni di collaborazione e una soluzione di rete. Entrambe le offerte prevedono servizi integrati, come una protezione dalle interruzioni per internet, e possono essere combinate con Swisscom TV, Swisscom TV Public oppure con il nuovo prodotto Swisscom TV Host per hotel e case di riposo.

#### Offerte in Italia

Nel segmento dei clienti privati, Fastweb ha ulteriormente rafforzato la propria attività convergente Fixed Wireless e il suo approccio go-to-market basato sulla trasparenza e sulla semplicità. L'affiliata di Swisscom ha confermato la sua posizione di leader nella soddisfazione della clientela in ambito di rete fissa e si è collocata al primo posto anche nella comunicazione mobile. Fastweb ha completato il suo portafoglio per i clienti privati con il servizio cloud personale WOW Space.









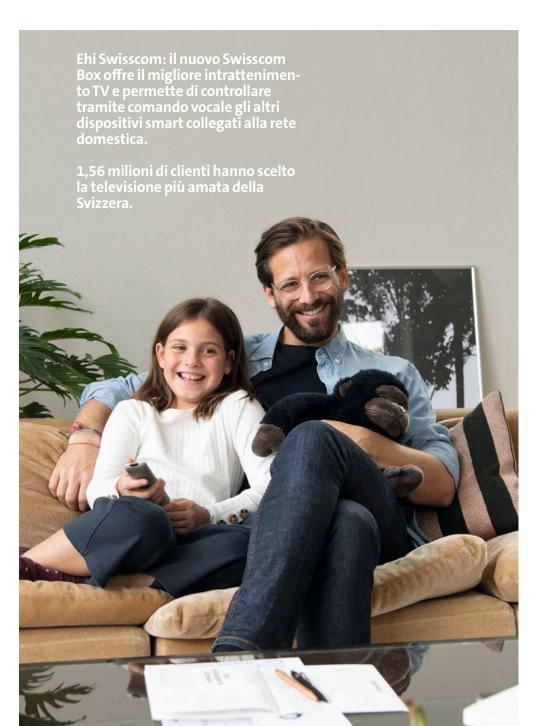


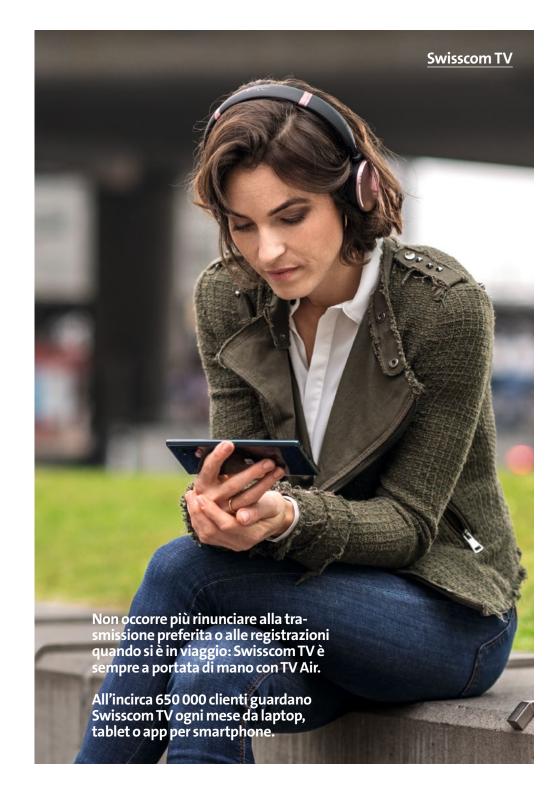






Estratto del portafoglio marchi





# Tenersi al passo con i tempi e plasmare il futuro

Il contenuto e la forma di lavoro per i nostri collaboratori cambiano allo stesso ritmo incalzante con cui si trasforma il contesto operativo di Swisscom. Per rafforzare la competitività dell'impresa e l'occupabilità di tutti i collaboratori, Swisscom investe nello sviluppo professionale del proprio personale. Nuove forme di collaborazione e modalità lavorative flessibili fanno di Swisscom il datore di lavoro leader nel settore ICT. A fine 2019 Swisscom impiegava 19 317 collaboratori in posti a tempo pieno. In Svizzera, Swisscom forma circa 900 apprendisti.

La trasformazione digitale è dilagante – offre numerose opportunità, ma rappresenta anche una sfida per collaboratori e imprese. Per cogliere le opportunità e far fronte alle sfide occorrono collaboratori motivati che si avvalgono delle loro capacità ed esperienze individuali per entusiasmare giorno dopo giorno le persone nel mondo interconnesso.

Swisscom vanta un'ampia offerta di perfezionamento professionale che consente ai collaboratori di svilupparsi e di migliorare la propria occupabilità. Nel 2019 ciascun collaboratore di Swisscom ha usufruito di 3,3 giornate per apprendimento, formazione e sviluppo.

# Contratto collettivo di lavoro (CCL)

Swisscom intrattiene un dialogo costruttivo con i partner sociali (sindacato syndicom e associazione del personale transfair) e con i rappresentanti del personale (rappresentanti dei lavoratori dei vari settori). Il contratto collettivo di lavoro (CCL) e il piano sociale sono negoziati da Swisscom SA e dai suoi partner sociali, che ne definiscono congiuntamente le eque disposizioni, e si applicano ai collaboratori di Swisscom SA.

Il CCL di Swisscom contempla condizioni di lavoro e prestazioni all'avanguardia, come cinque giorni di perfezionamento professionale all'anno, 18 settimane di congedo di maternità e tre settimane di congedo di paternità. Il CCL concede inoltre ai partner sociali e alle rappresentanze del personale diritti alla partecipazione scaglionati, sotto forma di informazioni, partecipazione e codecisione.

#### Piano sociale

Tramite il piano sociale vengono definite misure di ristrutturazione in maniera socialmente sostenibile ed evitati eventuali licenziamenti. Esso disciplina le prestazioni per i collaboratori assoggettati al CCLe interessati da una riduzione dell'organico. Il piano sociale utilizza inoltre strumenti per rafforzare l'occupabilità dei collaboratori e vengono adottate misure di riqualificazione qualora dovesse profilarsi all'orizzonte un ridimensionamento del personale nel lungo termine.

#### **Salario**

Una remunerazione competitiva rappresenta per collaboratori specializzati e dirigenti altamente qualificati un incentivo per lavorare in Swisscom. Il sistema salariale di Swisscom è composto da uno stipendio di base, una quota di successo variabile e premi. Lo stipendio di base viene calcolato in base alla funzione, alla prestazione individuale e al mercato del lavoro. La quota di successo variabile dipende dal risultato dell'azienda e, per le funzioni dirigenziali, dalla prestazione individuale.

#### Soddisfazione dei collaboratori

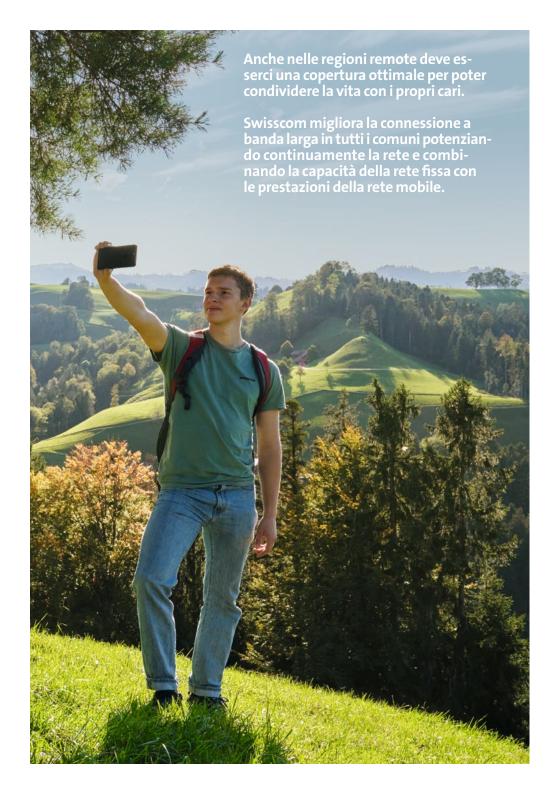
I collaboratori di Swisscom esprimono la propria opinione due volte all'anno nell'ambito del sondaggio Pulse in merito a diverse questioni riguardanti la propria situazione lavorativa personale.

La partecipazione aumenta continuamente: alle due indagini del 2019 ha preso parte il 70% dei collaboratori (2018: 67%). Circa il 90% dei partecipanti ha indicato di essere disposto a raccomandare con molta

probabilità Swisscom come datore di lavoro. Nella maggior parte dei casi, i valori di Swisscom negli ambiti oggetto del sondaggio sono di norma superiori a quelli comparativi del settore.

#### **Diversity**

Le diverse prospettive, esperienze, idee e competenze dei collaboratori, che si esprimono nel modo in cui lavorano insieme nelle attività quotidiane, fanno di Swisscom un'azienda innovativa e di successo. Per promuovere la diversità, l'impresa si concentra sugli aspetti genere, inclusione, generazioni e regioni linguistiche. In materia di genere punta ad esempio 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. Nell'ambito dell'inclusione. Swisscom si impegna a mettere a disposizione posti di lavoro per persone con disabilità fisiche o psichiche e a integrarle nel mercato del lavoro. Rispetto all'anno precedente, la quota di posti di lavoro in questo settore è aumentata dal 0.93% al 0.97% nel 2019. Swisscom si prefigge di riservare almeno l'1% dei posti di lavoro all'inclusione.





# Infrastruttura top in Svizzera

Reti di telecomunicazioni sicure ed efficienti rappresentano la struttura portante della Svizzera moderna. Swisscom offre le migliori reti per consentire agli abitanti della Svizzera di sfruttare il mondo interconnesso. Per mantenere questi elevati standard, Swisscom continua ad ampliare le reti di comunicazione mobile e fissa, e nel 2019 ha investito circa 1,8 miliardo di CHF nelle relative infrastrutture.

Swisscom è di gran lunga il maggiore operatore di rete fissa e mobile della Svizzera. Grazie ai continui investimenti, la Svizzera dispone di una delle migliori infrastrutture di informazione e telecomunicazione al mondo. Secondo uno studio dell'IHS (Broadband Coverage in Europe 2018), la disponibilità della banda larga nelle regioni rurali della Svizzera è quasi il doppio della media dell'UE.

Alla fine del 2019, erano già circa 3,9 MLN (74%) le abitazioni e le superfici commerciali a usufruire di banda ultralarga con velocità superiore a 80 Mbit/s e circa 2,5 MLN (47%) quelle con velocità superiore a 200 Mbit/s.

La rete mobile di Swisscom è tra le migliori al mondo. Oggi serve con 4G, 3G e 2G circa il 99% della popolazione. Grazie a 4G+, il 97% di quest'ultima naviga a un massimo di 300 Mbit/s, il 72% con velocità fino a 500 Mbit/s e il 27% raggiunge velocità di 700 Mbit/s. Inoltre, il 90% della popolazione svizzera può già beneficiare della versione base di 5G.

#### Potenziamento della rete

Il fabbisogno di banda larga sulle reti svizzere di comunicazione fissa e mobile continua a crescere. Affinché la Svizzera possa affermarsi a questo livello elevato occorrono ulteriori investimenti nelle reti. Swisscom investe pertanto ogni anno in Svizzera circa 1,6 miliardi di CHF in IT e infrastruttura.

Nella rete fissa, Swisscom continuerà a estendere la copertura a banda ultralarga con larghezze di banda minime di 80 Mbit/s entro il 2021 e, oltre a questo, si è posta nuovi obiettivi di ampliamento per fine 2025. A tale scopo punta su un mix di tecnologie in fibra ottica e approcci convergenti che combinano in modo intelligente diverse tecnologie di rete.

Per tecnologie in fibra ottica, Swisscom intende cavi in fibra ottica fino alle abitazioni e attività commerciali (FTTH) nonché architetture di rete in cui negli ultimi metri si utilizza cavo in rame, le cosiddette fibre ottiche fino al quartiere (FTTC), fino all'area

antistante gli edifici (FTTS) o fino alle cantine (FTTB). In tal modo il cavo in fibra ottica si avvicina sempre più al cliente.

Entro fine 2021 circa il 90% di tutte le abitazioni e attività 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.

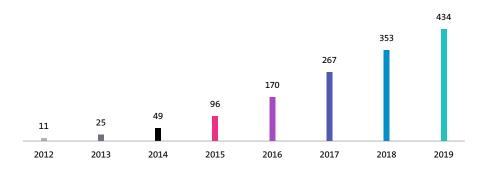
Entro fine 2025 si prevede di quasi raddoppiare la copertura in fibra ottica fino alle abitazioni e attività commerciali (FTTH) rispetto al 2019. Ciò significa che il 50-60% di queste ultime potrà usufruire di una larghezza di banda fino a 10 Gbit/s. Nel contempo, nei prossimi anni Swisscom modernizzerà costantemente la rete esistente, consentendo al 30-40% delle economie domestiche e attività commerciali di utilizzare una larghezza di banda compresa tra 300 e 500 Mbit/s.

A causa del continuo aumento del volume di dati e delle rigorose condizioni quadro legali è necessario ampliare la rete mobile con nuovi siti per antenne. Nei prossimi anni, l'ampliamento della rete mobile 5G sarà fondamentale per Swisscom. Nel febbraio 2019 la Confederazione ha messo all'asta le licenze di rete mobile per altre frequenze. Swisscom ha partecipato con successo all'asta e il 17 aprile 2019 è stata la prima azienda in Svizzera e una delle prime al mondo a mettere in funzione la rete 5G.

#### Infrastruttura in Italia

La copertura con reti di accesso di nuova generazione è cresciuta notevolmente in Italia. A fine 2019, l'87% delle abitazioni e aziende era collegato alla rete a banda larga ultraveloce. Fastweb ha fornito un contributo importante a questo sviluppo investendo molto nella sua rete. L'infrastruttura a banda larga ultraveloce (FTTH e FTTS) raggiunge otto milioni di abitazioni e aziende, pari al 30% della popolazione. Nei prossimi anni Fastweb continuerà a migliorare e ampliare tale copertura.

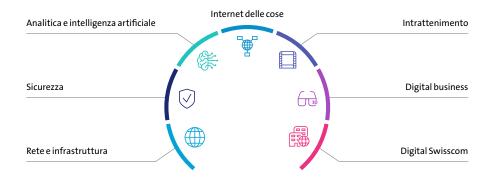
Nel 2019 Fastweb ha firmato un accordo con WindTre per la costruzione di una rete 5G su tutto il territorio nazionale e ha ricevuto dalle autorità italiane la licenza di gestore di rete mobile.



Sviluppo del volume di dati mobili di Swisscom in milioni di gigabytes

# Innovazione garanzia di futuro

Swisscom investe costantemente nell'innovazione. Porta nuovi prodotti e servizi sul mercato, ottimizza i processi e in tal modo assicura la sua posizione di mercato sul lungo termine. Swisscom concentra le sue attività nel campo dell'innovazione su sette ambiti che contribuiscono direttamente al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo.



Settori di innovazione di Swisscom

#### Rete e infrastruttura

La migliore infrastruttura della Svizzera: Swisscom punta su un mix di tecnologie e rinnova le componenti di rete, dalla rete centrale al collegamento. Ciò le permette di introdurre rapidamente nuovi servizi e di essere la prima a mettere a disposizione le ultime novità.

#### Comunicazione mobile

Swisscom ha promosso lo sviluppo del 5G. Nel novembre 2018 ha realizzato una prima mondiale, collegando il primo prototipo di un dispositivo 5G a una rete 5G live. In febbraio 2019 c'è stata la prima telefonata internazionale 5G verso l'Australia. In aprile 2019 Swisscom ha lanciato la prima rete 5G commerciale live di comunicazione mobile, facendo da apripista in Svizzera e situandosi tra i primi anche a livello mondiale. Per l'occasione ha presentato il primo cellulare 5G commerciale disponibile in Europa.

#### Sicurezza

Sicurezza grazie all'automazione: le minacce dall'internet sono in costante aumento e sempre più intelligenti. Swisscom

impiega già oggi le tecnologie d'automazione e l'intelligenza artificiale come supporto nella lotta contro gli attacchi.

#### Analitica e intelligenza artificiale

Intelligenza artificiale (AI): Swisscom si avvale dell'AI per offrire un servizio ancora migliore ai clienti. Impiega l'AI ad es. nel servizio clienti, per rilevare i guasti della rete e aumentare l'efficienza dei processi interni. Nella Hotline i clienti raggiungeranno più in fretta l'agente idoneo, grazie al sistema di comandi vocali basato sull'AI.

#### Internet delle cose (IoT)

Il potenziale innovativo dell'IoT velocizza i modelli di business lucrativi, l'automazione dei processi, lo sviluppo di nuovi tipi di interazione con i clienti e prodotti più intelligenti.

Prima soluzione integrale IoT: Swisscom ha ulteriormente sviluppato il portafoglio IoT, posizionandosi sul mercato svizzero come fornitore di soluzioni di sistema. Nel data- driven business Swisscom supporta le imprese nella raccolta e nell'elaborazione dei dati, nella creazione di valore aggiunto e nel conseguimento di un vantaggio competitivo.

#### Intrattenimento

Swisscom Box con assistente vocale: la moderna Swisscom Box unisce i contenuti dello streaming e della televisione tradizionale su uno schermo. L'assistente vocale consente di impartire comandi vocali alla Swisscom TV e di usare le applicazioni Smart Home.

#### **Digital business**

Con partner strategici, nel 2019 Swisscom ha promosso gli sviluppi nel digital business all'interno e all'esterno dell'azienda, come ad es. la fondazione e lo sviluppo di joint venture.

L'affiliata Swisscom Directories SA (localsearch) permette alle PMI di avere successo nel mondo digitale e, grazie al marketing digitale, sostiene i loro sforzi per affermarsi sul mercato.

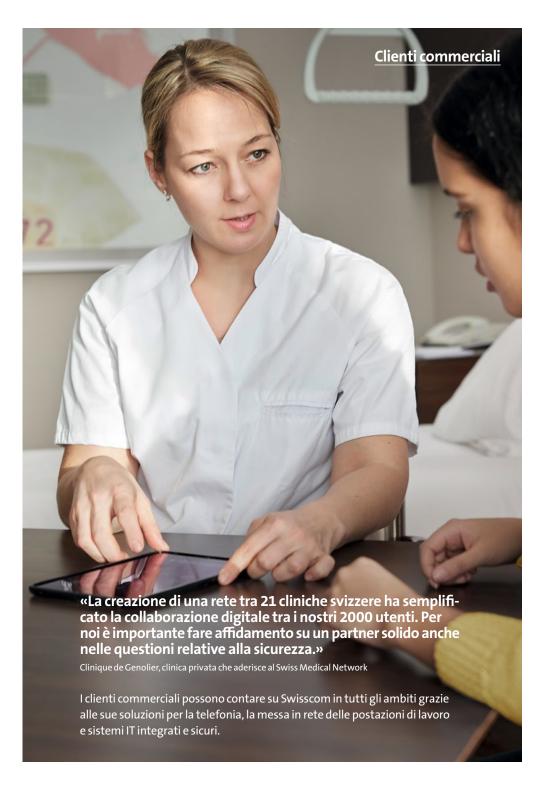
**FinTech:** Swisscom e Sygnum Bank AG pianificano la creazione di un ecosistema globale per asset digitali. Elementi chiave sono l'emissione, la custodia e l'accesso alla liquidità e ai servizi bancari.

Swisscom intende inoltre digitalizzare i documenti sulla base dell'infrastruttura blockchain. Oltre alle schede, in futuro si potranno allestire, verificare, trasmettere e archiviare digitalmente anche i contratti e i certificati.

#### **Digital Swisscom**

La rivoluzione digitale avanza a grandi passi e Swisscom adegua le forme di collaborazione e le strutture. Nel 2019 l'azienda ha compiuto ulteriori passi per digitalizzare la rete, i posti di lavoro e i processi.





# Strategia alla base del successo

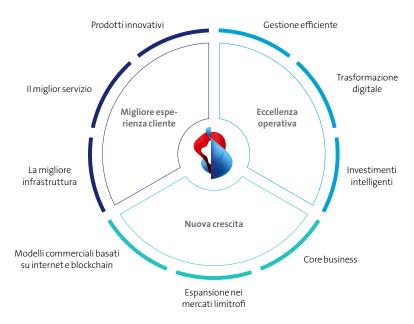
Swisscom ha integrato tre obiettivi strategici nella strategia aziendale. In tal modo vuole garantire la sua posizione di mercato e consentire ai clienti di sfruttare facilmente le opportunità del mondo interconnesso.

Swisscom opera in un contesto alguanto difficile: la crescente integrazione in rete, il forte aumento dei dati, le mutanti esigenze della clientela, la sempre maggiore importanza rappresentata da software, contenuti, sicurezza e protezione dei dati e il progresso tecnologico rappresentano una sfida per gli operatori del mercato. La digitalizzazione si espande sempre di più a tutti gli ambiti di vita e crea nuovi modelli aziendali che si evolvono rapidamente. Il core business è caratterizzato da un'agguerrita concorrenza predatoria con una forte pressione sui prezzi. Il mercato complessivo dei servizi relativi alla connettività è in flessione. Le aziende globali operanti su internet sfruttano i vantaggi di scala e si fanno largo sui mercati ICT locali per clienti privati e commerciali.

Swisscom è leader a livello di mercato, tecnologia e innovazione in Svizzera. Il suo obiettivo è di affermarsi nel core business e assicurarsi nuovi ambiti di crescita. Tre obiettivi strategici sono integrati nella strategia aziendale: migliore esperienza cliente, eccellenza operativa, nuova crescita.

#### Migliore esperienza cliente

Per entusiasmare i propri clienti, Swisscom vuole offrire il meglio sempre e ovunque. L'attenzione è posta su un'infrastruttura informatica e di comunicazione performante e ultramoderna. Swisscom costruisce e gestisce reti che si distinguono per la massima sicurezza, disponibilità e performance. Espandendo l'infrastruttura di rete fissa e quella di comunicazione mobile, consente di godere delle migliori esperienze durante la fruizione delle offerte. Swisscom porta sistematicamente avanti l'espansione del 5G in Svizzera e ha messo in funzione la prima rete 5G in Europa.



#### La strategia di Swisscom

Fulcro del successo di Swisscom è il rapporto con i clienti, basato sul miglior servizio nonché su esperienze continuative ed entusiasmanti.

#### **Eccellenza operativa**

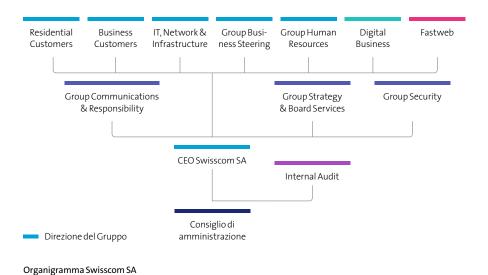
A causa della forte concorrenza agguerrita, le cifre d'affari nel core business permangono sotto pressione. Swisscom intende compensare il calo del fatturato operando una gestione sistematica dei costi. Prevede inoltre di ridurre ulteriormente la base di costi nei prossimi anni per garantire una solidità finanziaria duratura. In questo modo potrà liberare fondi per lo sviluppo di nuove opportunità di business ed effettuare investimenti necessari per il successo futuro.

#### Nuova crescita

Il mercato delle telecomunicazioni in Svizzera è sempre più saturo, soprattutto per quanto riguarda la banda larga e la TV. Nel segmento Postpaid della comunicazione mobile Swisscom prevede un nuovo incremento moderato dei quantitativi. La pressione sui prezzi rimane comunque elevata, pertanto Swisscom presume che vi sarà complessivamente un leggero calo del fatturato nel mercato delle telecomunicazioni. In Italia Swisscom si attende un'ulteriore crescita di mercato, in particolare nel settore della banda larga, considerando che qui la penetrazione della banda larga è relativamente bassa.

# **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. Il Consiglio d'amministrazione è responsabile della gestione strategica e finanziaria di Swisscom. Sorveglia la conduzione operativa, che viene delegata al CEO. Il CEO viene affiancato dei membri della Direzione del Gruppo, a cui affida una serie di compiti.



#### Resoconto delle retribuzioni

Nel 2019 la retribuzione complessiva versata al Consiglio d'amministrazione è stata pari a CHF 2,2 MLN (esercizio precedente CHF 2,3 MLN). La retribuzione versata alla Direzione del Gruppo è stata pari a CHF 7,5 MLN, della quale CHF 1,76 MLN al CEO.

#### Membri del Consiglio d'amministrazione al 31.12.2019



Lathion-Zweifel3

1 Presidente | 2 Vicepresidente | 3 Rappresentante del personale | 4 Rappresentante della Confederazione

#### Membri della Direzione del Gruppo dall'1.1.2020



1 CEO Swisscom SA | 2 CFO Swisscom SA | 3 CPO Swisscom SA

# Responsabilità per il futuro

Nell'ambito della strategia di impresa responsabile, Swisscom è impegnata su svariati fronti: tutela del clima e dell'ambiente, responsabilità sociale, comportamento etico e sostenibilità.

Da oltre due decenni, Swisscom è impegnata a promuovere una maggiore sostenibilità. In che modo l'uomo può mantenersi al passo con la rapidissima evoluzione tecnologica? In che modo possiamo affrontare le conseguenze del cambiamento climatico? In che modo possiamo mantenere la competitività e l'attrattiva della Svizzera? Per affrontare queste sfide Swisscom ha definito tre obiettivi che persegue nell'ambito della strategia di sostenibilità 2025.

#### Maggiore contributo all'umanità

Swisscom fornirà ogni anno supporto, fino al 2025, a due milioni di persone puntando sul potenziamento delle loro competenze digitali e sul miglioramento delle condizioni di lavoro e della catena di fornitura.

Maggiore contributo all'ambiente

In collaborazione con i propri clienti,

Swisscom riduce le emissioni di CO<sub>2</sub>

di 450 000 t, pari all'1% delle emis-

sioni di gas serra della Svizzera.



#### Maggiore contributo alla Svizzera

Swisscom fornisce alla popolazione e alle imprese svizzere banda ultralarga affidabile, migliorando così la competitività e la qualità di vita in Svizzera. Nel 2019, Swisscom ha conseguito traguardi di rilievo.

#### Maggiore contributo all'umanità

#### Competenza mediatica

Negli ultimi 15 anni, Swisscom ha fornito supporto a 580 000 persone in termini di

uso sicuro e responsabile dei media digitali, sia tramite la Swisscom Academy che con corsi sui media presso le scuole. Nel 2019 sono state 57 000 le persone che hanno approfondito le proprie conoscenze sull'uso dei mezzi di comunicazione moderni.

#### Pensiero computazionale

Con il robot per l'apprendimento Thymio, i bambini possono imparare a pensare in maniera computazionale già nella scuola primaria, seguendo il programma scolastico e giocando. Nel 2019 è stato condotto un progetto pilota con cinque classi.



Il pensiero computazionale è l'insieme dei processi mentali coinvolti nella formulazione di un problema e della sua so-

luzione, in modo tale che un umano o una macchina possa comprenderla ed eseguirla.

#### Correttezza nella catena di fornitura

Nel 2019, Swisscom ha controllato i posti di lavoro di 300 000 persone in collaborazione con JAC (Joint Audit Cooperation) e verificato che non siano state commesse violazioni in termini di diritti umani, diritti dei lavoratori e tutela della salute.

#### Maggiore contributo all'ambiente

La rete Swisscom è alimentata al 100% da energie rinnovabili. Swisscom ha sviluppato un sistema per raffreddare nel futuro le antenne di comunicazione mobile con un'efficienza dell'80% maggiore.

Swisscom ha aumentato la propria efficienza energetica del 8,2%, risparmiando pertanto il consumo di corrente di 8 000 economie domestiche (calcolo basato su un'economia domestica con 4 persone).

Il 4 novembre 2019, Swisscom ha messo in servizio sul tetto della sede principale a Worblaufen il suo impianto solare più grande mai costruito finora. Circa 2300 moduli solari generano 730 kWp, pari al consumo di corrente di circa 200 economie domestiche.

#### Protezione dell'ambiente

Conferenze virtuali, centri di calcolo efficienti sul piano energetico, uso intelligente dell'internet delle cose: nel 2019, i clienti di Swisscom hanno risparmiato 529 665 tonnellate di CO<sub>2</sub> grazie all'uso dei servizi Swisscom.

#### **Economia** circolare

Vecchi cellulari per i bambini bisognosi Swisscom Mobile Aid dona nuova vita a vecchi cellulari. Dal 2012. sono stati raccolti 70 000 dispositivi non più utilizzati (di cui 86000 nel 2019) che hanno finanziato circa 3.5 milioni di pasti per bambini bisognosi.

#### Maggiore contributo alla Svizzera

#### Scuole in internet

Dal 2002. Swisscom offre a tutte le scuole in Svizzera l'accesso a internet gratuito e numerosi altri servizi. Attualmente sono 4935 le scuole che beneficiano di questa offerta.

Nel 2019. Swisscom ha insegnato a 34000 ragazzi e oltre 8 600 adulti a utilizzare i media digitali.



# Scadenze importanti

Colofone

2020

#### 6 febbraio 2020

Pubblicazione risultato d'esercizio e rapporto di gestione 2019

#### 6 aprile 2020

Assemblea generale a Zurigo

#### 8 aprile 2020

Ex dividendi

#### 14 aprile 2020

Distribuzione dividendi

#### 30 aprile 2020

Risultato intermedio primo trimestre 2020

#### 13 agosto 2020

Risultato intermedio secondo trimestre 2020

#### 29 ottobre 2020

Risultato intermedio terzo trimestre 2020

2021

#### Febbraio 2021

Pubblicazione risultato d'esercizio e rapporto di gestione 2020

#### Edizione

Swisscom SA, Berna

#### Realizzazione

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

#### Fotografia

Franz Rindlisbacher, Zurigo Gerry Amstutz, Zurigo Lukas Lienhard, Zurigo

#### **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





35

