

**swisscom**

2020 in breve



Noi siamo

**pronti**

# Indice

I nostri motivi di orgoglio 2020 .....	3
Versione sintetica della lettera agli azionisti. ....	4
Cifre aziendali stabili – in un anno eccezionale .....	6
La rete migliore – il nostro asset più forte .....	10
Le esperienze migliori – ora anche in blue .....	13
Responsabilità per un futuro digitale .....	15
Corporate Governance .....	16
Valore aggiunto per gli azionisti .....	18
Previsioni finanziarie   Scadenze importanti. ....	19

2020 in breve è una sintesi della relazione sulla gestione. I contenuti completi sono consultabili tramite i link, adeguatamente contrassegnati, presenti nel rispettivo capitolo.



 [swisscom.ch/rapporto2020](https://swisscom.ch/rapporto2020) (in francese)

In copertina è ritratta Dilan Mert, Shop Manager nello Shopville alla stazione centrale di Zurigo.

## Impressum

**Edito da**  
Swisscom SA, Berna

**Realizzazione**  
Swisscom SA,  
Corporate Communications  
Agenzia Nordjungs, Zurigo

**Produzione**  
MDD Management Digital Data AG,  
Lenzburg

**Fotografia**  
Manuel Rickenbacher, Zurigo

**Traduzione**  
Lionbridge Switzerland AG, Basilea

**Stampa**  
Stämpfli Publikationen AG, 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

 **myclimate**  
neutral  
Stampato

[myclimate.org/01-21-881192](https://myclimate.org/01-21-881192)





## Campioni del mondo di sostenibilità

Swisscom premiata come azienda di telecomunicazioni più sostenibile del mondo.

## Neutralità climatica nell'operatività



80% delle emissioni risparmiate internamente e 20% compensate ora con myclimate.

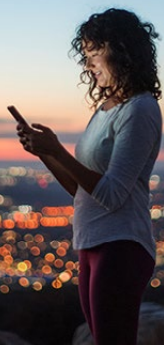
## Prima mondiale:

# 50 Gbit/s

Raggiunta da Swisscom per la prima volta in un contesto reale di rete fissa.

## Fastweb cresce!

Fastweb con più clienti, più fatturato e più EBITDA.



# 1,6 miliardi di franchi

quanto investito da Swisscom in potenziamento e manutenzione delle sue reti in Svizzera.



## E tutto diventa

# «blue»

blue – la nuova esperienza di intrattenimento blu con film, cinema, TV e notizie.

## Vincitore del test



# N° 1

in tutti i test delle reti mobili in Svizzera.



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

# Buon risultato – in un anno eccezionale

## **Stimate azioniste, stimati azionisti,**

il Covid-19 ha posto la nostra società e la nostra economia di fronte a sfide completamente nuove. Swisscom ha superato questo anno eccezionale con successo registrando dati positivi pur in condizioni difficili. Sebbene oltre l'80% dei nostri dipendenti lavorasse da casa, siamo stati in grado di mantenere un'alta produttività.

Telelavoro, didattica a distanza, film in streaming e videochiamate non hanno impedito alle nostre reti di garantire in ogni momento capacità sufficienti affinché i nostri clienti potessero utilizzare i loro strumenti digitali senza limitazioni.

## **Investimenti elevati per una digitalizzazione crescente**

Il coronavirus accelererà lo sviluppo della digitalizzazione. Da qui i nostri investimenti nell'infrastruttura: 2,2 miliardi di CHF nel 2020, di cui 1,6 miliardi in Svizzera.

## **Risultato solido nonostante il contesto difficile**

Pur scontando la pressione sui prezzi e i cali del business durante il lockdown, Swisscom è riuscita a conseguire un risultato di esercizio stabile: il fatturato netto di 11'100 milioni di CHF è stato soltanto del 3,1% inferiore all'esercizio precedente. Il risultato d'esercizio al lordo di ammortamenti (EBITDA) è cresciuto dello 0,6%. Su base comparabile e con cambio valutario costante, la flessione del fatturato è stata del 2,3%. L'EBITDA è

# «Nel 2020 i nostri collaboratori hanno dimostrato in modo impressionante di essere pronti per i loro clienti anche in situazioni straordinarie e lavorando da casa.»

Hansueli Loosli | Presidente del Consiglio di amministrazione di Swisscom SA

rimasto stabile. L'utile netto è sceso dell'8,4% a 1'528 milioni di CHF.

## Buone notizie da Fastweb

Fastweb ha dato un contributo significativo al buon risultato di Swisscom. Nonostante la saturazione del mercato e la concorrenza intensa, la nostra controllata italiana è cresciuta in tutti i settori: il fatturato è aumentato del 3,9% a 2'304 milioni di EUR, mentre il risultato di esercizio del 4,5% a 784 milioni di EUR.

## Pronti per novità e innovazioni

Anche nell'anno d'esercizio 2020, abbiamo lavorato per il futuro di Swisscom: le nostre offerte di servizi di intrattenimento sono apparse sotto un nuovo marchio, «Swisscom blue», disponibile anche come app per tutti gli smartphone e i tablet. In prove sul campo siamo riusciti a trasportare 50 Gbit/s sulla rete fissa e oltre 1 Gbit/s nella comunicazione mobile su un treno in corsa. I circa 900 apprendisti, invece, sono il nostro investimento mirato nei professionisti di domani.

Un altro motivo di orgoglio sono i due riconoscimenti ottenuti nell'anno di riferimento: Swisscom è risultata il terzo operatore mobile migliore d'Europa e l'azienda di telecomunicazioni più sostenibile al mondo.

## Grazie mille!

Il motto della presente relazione sulla gestione è «pronto». Quest'anno i nostri collaboratori hanno dimostrato di essere pronti per i loro clienti anche in situazioni eccezionali e lavorando da casa. Questo impegno e questa motivazione meritano il nostro rispetto. Grazie mille!

Anche voi, care azioniste e cari azionisti, potete contare su questo spirito Swisscom: per superare la crisi in corso, ma anche per avanzare nel nostro percorso verso un futuro di successo. Per finire, ci teniamo a trasmettervi un sincero ringraziamento per la vostra fedeltà, auspicando che siate pronti ad accordarci ancora la vostra fiducia.

## Cordiali saluti



Hansueli Loosli  
Presidente del Consiglio di amministrazione  
di Swisscom SA



Urs Schaeppi  
CEO di Swisscom SA

# Cifre aziendali stabili – in un anno eccezionale

Risultato finanziario solido – Flessione del fatturato ed EBITDA basso in Svizzera – Fastweb registra fatturato ed EBITDA in crescita – Investimenti ancora elevati.

## Gruppo

Il fatturato netto di Swisscom è sceso a 11'100 milioni di CHF (–3,1%) mentre il risultato operativo al lordo degli ammortamenti (EBITDA) è salito a 4'382 milioni di CHF (+0,6%). La pandemia per Covid-19 ha avuto un impatto negativo soprattutto sui fatturati di roaming, ma gli effetti al netto sul

risultato operativo sono rimasti ridotti. Al contrario, il fatturato della controllata italiana Fastweb è aumentato in valuta locale di 86 milioni di EUR, pari al 3,9%, spinto dalla crescita del fatturato con i clienti privati e commerciali.

11,1

Fatturato netto in miliardi di CHF

4,4

EBITDA in miliardi di CHF

2,2

Investimenti in miliardi di CHF

1,5

Utile netto in miliardi di CHF

39,1

Quota di capitale proprio  
in percentuale

19'062

Organico in posti a tempo pieno (FTE)

## Swisscom Svizzera

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

Il fatturato netto di Swisscom Svizzera è diminuito di 298 milioni di CHF (-3,5%) fermandosi a 8'275 milioni di CHF a causa della persistente pressione concorrenziale e sui prezzi e del ridotto fatturato da roaming.

8,3

Fatturato netto in miliardi di CHF

3,5

EBITDA in miliardi di CHF

1,6

Investimenti in miliardi di CHF

2,0

Collegamenti a banda larga in milioni

6,2

Clienti di comunicazione mobile in milioni

12'591

Organico in posti a tempo pieno (FTE)

## Fastweb

Fastweb è una società di telecomunicazioni per clienti residenziali e commerciali in Italia. Il portafoglio di prodotti include servizi voce, dati, banda larga e TV, nonché video on demand per clienti residenziali e aziendali.

Rispetto all'anno precedente il fatturato netto di Fastweb è salito di 86 milioni di EUR, ossia del 3,9%, a 2'304 milioni di EUR. Nel giro di un anno la base di clienti fruitori della banda larga è aumentata di 110'000 unità, pari al 4,2%, attestandosi ai 2,7 milioni malgrado il complesso contesto di mercato.

2,3

Fatturato netto in miliardi di EUR

0,8

EBITDA in miliardi di EUR

0,6

Investimenti in miliardi di EUR

2,7

Collegamenti a banda larga in milioni

2,0

Clienti di comunicazione mobile in milioni

2'703

Organico in posti a tempo pieno (FTE)



**La vostra porta  
in fibra ottica sul mondo.**

**Dany Kammacher, tecnico,**  
porta la rete più veloce anche nel vostro salotto.



A photograph of three people standing in a server room. On the left is a woman with blonde hair, wearing a blue button-down shirt and dark jeans with a brown belt. In the center is a man with glasses and a grey jacket over a blue shirt. On the right is a man with glasses and a blue button-down shirt. They are all smiling. The background shows server racks and network cables.

**Il vostro futuro  
è il nostro quotidiano.**

**Patrick Weibel**

e i suoi collaboratori fanno in modo che siate  
sempre sulla rete migliore.

Da sinistra: Barbara Pytlík, Klaus Liechti, Patrick Weibel

# La rete migliore – il nostro asset più forte

Un totale di 2,2 miliardi di CHF investiti nelle reti – Numero 1 in tutti i test delle reti mobili in Svizzera – Terzo miglior operatore mobile d’Europa – FTTH raddoppiata entro il 2025 – Prima mondiale con 50 Gbit/s sulla rete fissa – Oltre 1 Gbit/s su un treno in corsa.

Il lockdown ha dimostrato chiaramente fino a che punto reti performanti, sicure e capillari siano importanti per la nostra economia e la nostra società. A confronto con gli altri paesi, la Svizzera dispone di infrastrutture di rete eccezionali – anche nelle regioni rurali.

## Investimenti pari a 1,6 miliardi di CHF in Svizzera

Swisscom vuole offrire ai suoi clienti la rete migliore e nell’anno di riferimento ha investito nuovamente 1,6 miliardi di CHF nel potenziamento e nella manutenzione delle sue reti in Svizzera.

Gli investimenti hanno ripagato: anche l’anno scorso, infatti, Swisscom ha vinto tutti i test delle reti mobili ed è stata giudicata il terzo miglior operatore mobile in Europa.

I malfunzionamenti della rete a inizio anno sono stati una nota dolente e non all’altezza dei nostri elevati standard. Le reti sono tornate nuovamente disponibili in tempi rapidi grazie alle misure immediate e sono riuscite a gestire il fortissimo aumento del traffico durante il lockdown.

## Top of Europe

Terzo posto su 94 operatori mobili di 28 paesi europei

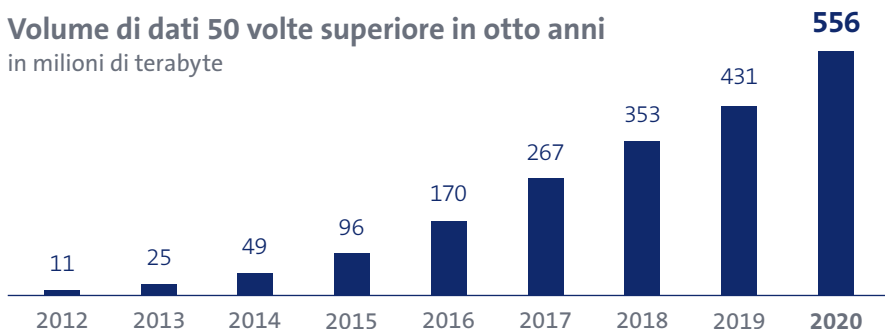
## L’estensione del 5G non tiene il passo del traffico dati

Attualmente Swisscom fornisce al 96% della popolazione Svizzera perlopiù con una tecnologia 5G su antenne 4G. Tuttavia, affinché la quinta generazione di comunicazioni mobili raggiunga la sua intera potenza di trasmissione, sono necessarie anche moderne antenne 5G.

Questo ampliamento è urgentemente necessario, perché mentre il traffico dati è cresciuto del 29%, Swisscom è riuscita a incrementare le capacità del solo 5%. Le preoccupazioni per la salute – sebbene i valori limite molto più severi in Svizzera – danno adito a resistenze, ma l’Organizzazione mondiale della sanità (OMS) ha confermato ancora una volta che i valori limite internazionali garantiscono la protezione della salute anche sul 5G.

## Volume di dati 50 volte superiore in otto anni

in milioni di terabyte



Sviluppo del volume di dati nelle reti Swisscom in milioni di terabyte

### Linee in fibra ottica raddoppiate entro il 2025

Swisscom vuole portare 80 Mbit/s nel 90% delle abitazioni e delle superfici commerciali di tutti i comuni svizzeri entro il 2021. Ed è sulla buona strada per raggiungere questo obiettivo: nel 2020, Swisscom ha coperto già il 82% con almeno 80 Mbit/s.

Entro il 2025, inoltre, Swisscom intende raddoppiare la sua copertura in fibra ottica in modo che fino al 60% di tutte le abitazioni e le superfici commerciali abbia a disposizione larghezze di banda fino a 10 Gbit/s.

### Innovazioni di rete a casa, in azienda e in mobilità

Sulla sua rete, Swisscom punta su un mix di tecnologie innovativo. Nel 2020, Swisscom ha fatto registrare una prima mondiale sulla rete fissa: per la prima volta sono stati misurati 50 Gbit/s in condizioni reali sulla rete di collegamento. Questa tecnologia dovrebbe essere pronta per il mercato entro due anni.

Nella comunicazione mobile, Swisscom ha messo in funzione il primo impianto 5G Inhouse in Svizzera nel suo Shop e nella stazione ferroviaria di Lucerna. E per avere un collegamento eccellente non solo in stazione, ma anche in treno, su una tratta di prova Swisscom ha raggiunto per la prima volta velocità di download superiori a 1 Gbit/s su un treno in corsa. Oltre a essere utile per i viaggiatori, questo risultato è molto importante anche per le applicazioni ferroviarie critiche per la sicurezza.

### Fastweb – Numero due con ambizioni

Fastweb, numero due nel quarto mercato europeo della banda larga, ha davanti a sé stimolanti opzioni di crescita: in agosto ha sottoscritto un accordo di investimento congiunto che prevede di coprire il 56% dell'Italia con FTTH entro il 2025.

Nel mercato della comunicazione mobile, Fastweb sta costruendo una rete mobile 5G con Wind Tre.



**Per serate  
cinema appassionanti  
davanti alla TV.**

**Markus Gisi, responsabile della programmazione di blue TV,  
vi offre sempre il miglior intrattenimento.**

# Le esperienze migliori – ora anche in blue

Valore del marchio di 5 miliardi – «Pronti insieme» durante il lockdown – Il nostro intrattenimento diventa blue – «inOne» per privati e PMI.

Nel 2020, Swisscom ha creato la piattaforma «pronto» per esaltare il suo marchio da cinque miliardi all'interno e all'esterno.

## «Pronti insieme»

Con questa campagna, Swisscom ha dato un aiuto semplice a privati e imprese durante il lockdown in tanti modi: ai titolari di abbonamenti di rete mobile senza flat rate o contratti prepagati è stato concesso un volume di dati supplementare oppure un aumento della velocità di navigazione a 50 Mbit/s. Alle persone bloccate all'estero, invece, è stato riconosciuto un accredito per il roaming fino a 200 di CHF. Le PMI hanno ricevuto gratis soluzioni per il telelavoro oppure assistenza nella creazione del loro Online Shop.

## blue – Pronti per grandi emozioni

Dove c'era già Swisscom, c'è ora anche la scritta «Swisscom blue»: i prodotti Swisscom per l'intrattenimento Swisscom TV, Teleclub, Bluewin e Kitag sono stati accorpatis nella nuova famiglia «blue», mentre l'intrattenimento di blue TV arriva anche sulle piattaforme della concorrenza. In questo modo Swisscom può allargare la portata di blue. Ma l'offerta più ricca rimane disponibile solo in combinazione con lo Swisscom Box: adesso anche con l'accesso a Prime Vi-

deo di Amazon e alle partite del campionato di hockey su ghiaccio.

## inOne – standardizzato e comunque individuale

In un mercato dei clienti privati saturo, l'offerta combinata modulare e flessibile inOne continua a godere di grande popolarità perché si adatta alle esigenze personali dei nostri clienti. Nel 2020 ha registrato una forte crescita anche l'interconnessione domestica (Smart Home) per gestire la luce, la musica o gli impianti di allarme.

## inOne anche per i clienti commerciali

Per i clienti commerciali più piccoli, Swisscom ha lanciato «inOne PMI», un prodotto standardizzato ma anche componibile individualmente. Le PMI più grandi ricevono con «Smart Business Connect» una soluzione di comunicazione individuale completata con funzioni di collaborazione e soluzioni di rete.

**Al 9° posto**

tra i marchi svizzeri più forti secondo il Brand Finance Report 2020

A woman with short brown hair, wearing a bright pink blazer over a black top and a necklace, is sitting on a grid of solar panels. She is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred landscape with mountains under a cloudy sky.

# Per il futuro di tutti noi.

**Saskia Günther, responsabile del team della sostenibilità,**  
s'impegna affinché Swisscom  
rimanga campione del mondo di sostenibilità.

# Responsabilità per un futuro digitale

Campione del mondo nella sostenibilità – Neutralità climatica nell'operatività – Il 90% dei collaboratori consiglia Swisscom – 5G per più sostenibilità – 57 422 persone formate sulla competenza mediatica.

Il futuro richiede una strategia sostenibile. Quest'anno Swisscom ha ricevuto una conferma dei suoi sforzi pluriennali con il riconoscimento di azienda di telecomunicazioni più sostenibile al mondo. Ma questo è prima di tutto uno stimolo a proseguire con determinazione nel percorso intrapreso.

## Neutralità climatica nell'operatività e con la vendita di smartphone

Nel 2020 Swisscom ha raggiunto la neutralità climatica nella sua operatività e offre anche ai suoi clienti la possibilità di una compensazione climatica per smartphone e tablet. La sostenibilità è interessante anche per gli investitori: nell'esercizio in rassegna, Swisscom è diventata la prima società quotata in borsa in Svizzera a collocare un green bond per un valore di 500 milioni di euro.

## Datore di lavoro da consigliare

Il legame tra i collaboratori e la loro azienda si è confermato anche nell'anno di riferimento: il 90%, infatti, consiglierebbe Swisscom con molta probabilità.

Ma questo legame è emerso in modo impressionante anche durante il lockdown: per quanto in alcuni momenti più dell'80% degli oltre 16 000 collaboratori in Svizzera lavorasse da casa, Swisscom ha continuato a funzionare «normalmente» e ha formato anche quest'anno circa 900 apprendisti in otto profili professionali.

## Sostenibilità grazie alla digitalizzazione

Le innovazioni tecniche sono un requisito importante per un futuro più sostenibile: la Swisscom StartUp Challenge, con 125 candidature provenienti da 30 paesi, ha dato prova del potenziale del 5G. Anche lo studio condotto dall'Università di Zurigo e del Laboratorio federale di prova dei materiali e di ricerca ha dimostrato che il 5G offre vantaggi per l'ambiente e può aiutare a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>.

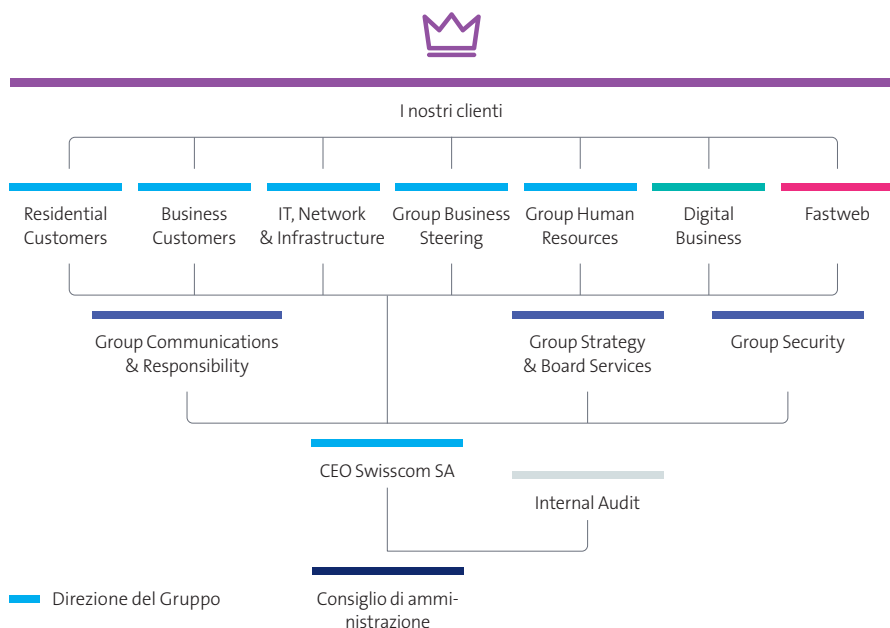
## Digitalizzazione per tutti

Per poter sfruttare tutte le opportunità della digitalizzazione a beneficio proprio e di una maggiore sostenibilità, quest'anno Swisscom ha formato 57 422 persone: una tappa importante verso il nostro obiettivo di aiutare due milioni di persone ogni anno a usare i media digitali fino al 2025.

# 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.

## Organigramma Swisscom



## Resoconto delle retribuzioni

Nel 2020 la retribuzione complessiva versata al Consiglio di amministrazione è stata pari a 2,4 milioni di CHF (esercizio precedente 2,2 milioni di CHF). La retribuzione versata alla Direzione del Gruppo ammontava a 7,3 milioni di CHF (esercizio precedente 7,5 milioni di CHF), di cui 1,85 milioni di CHF destinati al CEO (esercizio precedente 1,76 milioni di CHF).



## Membri del Consiglio d'amministrazione al 31 dicembre 2020



## Membri della Direzione del Gruppo dal 1° marzo 2021



# Valore aggiunto per gli azionisti

## Azione Swisscom

Il 31 dicembre 2020 la capitalizzazione di mercato di Swisscom ammontava a 24,7 miliardi di CHF (anno precedente 26,6 miliardi di CHF). Il numero di azioni emesse è rimasto stabile a 51,8 milioni. Il valore nominale per azione nominativa è pari a 1 di CHF. 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 0,8% rispetto all'anno precedente. La quotazione delle azioni di Swisscom è calata del 6,9% attestandosi a 477.10 di CHF. La performance dell'azione Swisscom è stata migliore di quella dell'indice europeo del settore Stox Europe 600 Telecommunications Index (-16,0% in EUR). Rispetto all'anno precedente, il volume medio delle

contrattazioni giornaliere è aumentato del 21,4% a 180'751 unità. Nel 2020, il volume complessivo del fatturato delle azioni Swisscom negoziate ha raggiunto un valore pari a 23,0 miliardi di CHF.

## Rendimento dell'azione

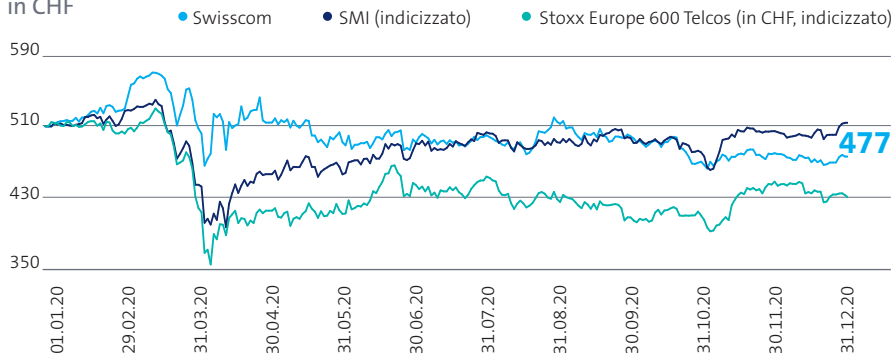
Il 14 aprile 2020 Swisscom ha versato un dividendo ordinario di 22 di CHF per azione. Sulla base del corso azionario di fine 2019, ne risulta un rendimento del +4,3%. A fronte del declino del corso azionario, il rendimento complessivo (Total Shareholder Return, TSR) delle azioni di Swisscom per l'esercizio 2020 è risultato pari a -3,0%. Il TSR dell'indice SMI era pari a +4,3% e quello dello Stox Europe 600 Telecommunications Index si è attestato a quota -12,0% in EUR.

## Mercato di negoziazione

Le azioni Swisscom sono quotate alla SIX Swiss Exchange (SCMN, n. di valore 874251). Negli Stati Uniti (Otc, Level 1 Progr.) vengono scambiate sotto forma di ADR (1:10, SCMWY, Pink Sheet 69769).

## Andamento della quotazione azionaria 2020

in CHF



# Previsioni finanziarie per il 2021

L'elevata pressione concorrenziale e sui prezzi persisteranno anche nel 2021. Lo sviluppo della pandemia per Covid-19 rappresenta un'ulteriore incertezza.

Per il 2021 Swisscom prevede un fatturato netto di circa 11,1 miliardi di CHF, un EBITDA attorno ai 4,3 miliardi di CHF e investimenti attorno ai 2,3 miliardi di CHF. Per Swisscom senza Fastweb si prevede un fatturato inferiore. Gli investimenti in Svizzera saranno leggermente superiori al 2020.

Per il 2021 ci aspettiamo un lieve aumento del fatturato e dell'EBITDA di Fastweb, mentre gli investimenti rimarranno sui livelli dell'anno precedente.

Se gli obiettivi saranno raggiunti, Swisscom intende proporre all'Assemblea generale 2022 un dividendo invariato di 22 di CHF per azione per l'anno d'esercizio 2021.

## Scadenze importanti

### 2021

**T1**

**4 febbraio 2021**

Pubblicazione risultato annuale e rapporto di gestione 2020

**T3**

**5 agosto 2021**

Risultato intermedio secondo trimestre 2021

**31 marzo 2021**

Diffusione via internet  
Assemblea generale

**T4**

**28 ottobre 2021**

Risultato intermedio terzo trimestre 2021

**T2**

**6 aprile 2021**

Ex dividendo

**8 aprile 2021**

Pagamento dividendi

**29 aprile 2021**

Risultato intermedio primo trimestre 2021

### 2022

**T1**

**Febbraio 2022**

Pubblicazione risultato d'esercizio 2021

