PIONIERI DELLA RETE

OPENTLC magazine
A CURA DELL'ASSOCIAZIONE ASSOPROVIDER

20 ASSOPROVIDER 1999 - 2019

ANNO 1/01 | NOVEMBRE 2020

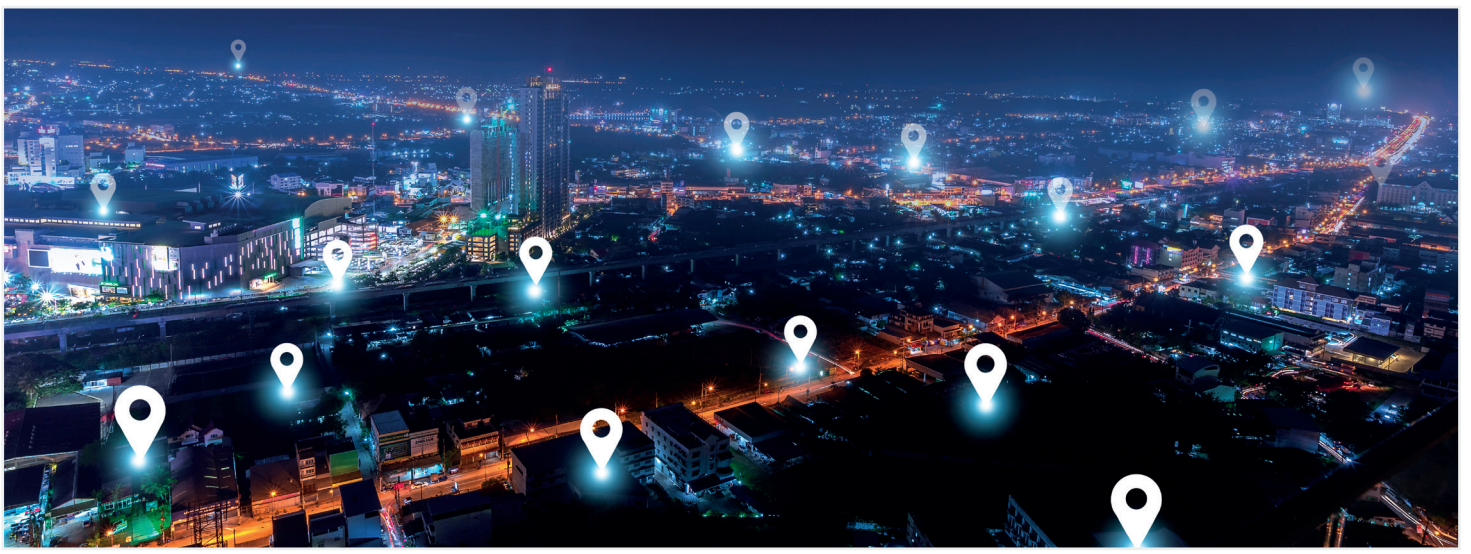
ASSOPROVIDER Associazione Provider Indipendenti

Reg. Trib. di Benevento n. 290/20
Dir. Resp. Nazzareno Orlando

Si alla Rete Unica, ma neutrale!

Intervento di Dino Bortolotto, Presidente Assoprovider

Chiariamo in premessa quale è la posizione di Assoprovider. Non serve una rete unica, impossibile nei fatti, ma un Operatore Neutrale che metta gli operatori grandi e piccoli italiani in grado di competere, ma non di vendere al cliente finale. Una necessità che, da 23 anni, si scontra con il tema dello scorporo della rete fissa di Telecomitalia (poi TIM), e passa per la creazione di Infratel, prima e, successivamente, per la nascita, da una costola di Enel, di OpenFiber. Il tema oggi è di nuovo prepotentemente al centro del dibattito politico. È dalla liberalizzazione del 1997 che l'Italia necessita di un operatore nelle TLC che funga da catalizzatore e non sia distorsivo della concorrenza. Assoprovider era, ed è, pronta a contribuire al dibattito e alla concretizzazione di un obiettivo realmente utile alla collettività intesa sia come cittadini italiani sia come imprese.



In generale, guardando indietro questi 23 anni di TLC italiane, si ha la dimostrazione plastica che "la storia insegna, ma non ha scolari". Una storia qui raccontata.
Dopo anni di tentativi di trasformare la privatizzazione delle TLC italiane in una vera liberalizzazione, nel 2006, a seguito di quanto accaduto nel settore energia con l'Enel e lo scorporo di Terna, si fece strada l'idea di effettuare la medesima operazione anche nelle TLC, ma fu subito bufera, con la minaccia di fare cadere il Governo "Prodi 2". La vicenda portò alle dimissioni di Marco Tronchetti Provera dal vertice di TelecomItalia e del consigliere di Romano Prodi, Angelo Rovati.
Il famoso "Piano Rovati" proponeva, con l'intervento statale e di CDP, lo scorporo della rete fissa di TelecomItalia dal resto dell'azienda (TIM), lasciando a quest'ultima la parte *mobile*, e rendendo sostanzialmente

> segue a pag. 3

NORMATIVE

Decreto Pillon: provvedimento confuso e inefficace

La tutela dei minori, relativamente al loro rapporto col mondo virtuale, è un tema estremamente importante. Un tema di grande attualità, che andrebbe analizzato e gestito con intelligenza, attenzione e professionalità, ma, soprattutto, con un approccio che riesca a trascendere qualsiasi uso strumentale. Spiace, quindi, dover constatare che il provvedimento di recente licenziato invochi azioni totalmente inefficaci delegando ogni responsabilità ad una sola categoria di attori economici facenti parte della lunghissima catena di fruizione dei contenuti digitali.
Il provvedimento appare **confuso e inefficace** e dimostra una profonda "ignoranza "rispetto ad alcuni elementi fondamentali del funzionamento di questa catena. Esso sembra ignorare totalmente la separazione strutturale esistente tra fornitori di accesso/trasporto e fornitori di device (quelli senza cui non vi sarebbe alcuna visualizzazione dei contenuti). Non si può infatti prescindere dalla vasta pletora di tipologie esistenti (PC, smartphone, tablet, televisori ecc.) ma anche da qualsiasi device della ormai imminente IoT che potrebbe prevedere interazioni visive con l'utente finale.
La confusione cui accennavamo in precedenza, purtroppo, nasce dalla errata generalizzazione del vecchio modello di diffusione televisiva analogica e dal comportamento di alcuni noti operatori della telefonia mobile. In tale contesto, accade che l'accesso ad Internet sia vincolato all'uso dello smartphone (quello in cui è inserita la SIM) e che il contratto di telefonia mobile (accesso) possa prevedere anche la fornitura del *device* di visualizzazione.

Solo con questa specifica configurazione commerciale di accesso ad internet prevista, esclusivamente dagli operatori mobili, il *device* è uno solo, invariabile nel tempo, ed è vincolabile alle volontà del fornitore.
In tutti gli altri casi è solo l'utente finale che conosce quali e quanti *device* verranno da lui connessi ed utilizzati sulla connessione internet e come questi potrebbero mutare nel tempo senza che ciò comporti la benché minima conoscenza e, quindi, mutazione delle condizioni di fornitura da parte del fornitore della connettività.
Il provvedimento parla di *device* che dovrebbero bloccare l'accesso ai

> segue a pag. 2

LE BATTAGLIE DI ASSOPROVIDER

Storia di una liberalizzazione: free WIFI!

In un'epoca in cui tendiamo a dare per scontate le libertà di cui godiamo ogni giorno, difficilmente ci soffermiamo a riflettere sull'importanza di prendere posizione e puntare al raggiungimento degli obiettivi che ci stanno a cuore. Spesso ci consideriamo i "pesci piccoli", ci ritroviamo ad affrontare le nostre sfide pieni di disillusione e preferiamo disertare la battaglia che si frappone tra noi e i nostri obiettivi. Così facendo, diventiamo pesci ancora più piccoli di quel che ci consideriamo e ci assicuriamo un posto in un qualche acquario, in attesa di una mano buona, aggrappati alla speranza che quella mano sempre si ricordi di noi e venga ad imboccarci, giusto il tanto che basta a garantirci la mera sopravvivenza.
Il ruolo del "pesce d'acquario" è sempre andato stretto ad Assoprovider, che invece, ha sempre operato nell'interesse dei professionisti che rappresenta, definendo gli obiettivi e continuando a provare fino al loro conseguimento. La determinazione del consiglio direttivo di Assoprovider è nota a tanti, ed ha provocato effetti sulla vita di ogni internauta in suolo italiano, come nel caso del raggiungimento del suo più grande traguardo, la liberalizzazione del WIFI nel 2005.
Tanta è stata la strada percorsa e non priva di ostacoli, ma il desiderio di Assopovider tutta di ottenere la liberalizzazione del WIFI e di poter esclamare un "ce l'abbiamo fatta!" era evidentemente più forte di tutta la fatica.

> segue a pag. 14

EDITORIALE

Quel maledetto metro di filo

L'Italia è la terra in cui siamo nati noi tutti e tante delle più grandi menti e dei più straordinari artisti che la storia annoveri nelle sue molteplici e articolate sfaccettature. Come tutti i popoli abbiamo vizi e virtù. Condividiamo esperienze esaltanti e drammi sconvolgenti. C'è però una particolarità che a me sembra da approfondire rispetto all'evento che celebriamo. Nel nostro modus vivendi c'è una sorta di impercettibile e anomala coincidenza che sembra attraversare trasversalmente i secoli fino ad arrivare all'era tecnologica in cui viviamo. Credo trattasi di una questione legata al cosiddetto **ultimo metro**... a quella che io amo chiamare "filosofia del filo mancante". Quando sembra che tutto sia pronto per il decollo definitivo, c'è sempre un ultimo metro di filo che, di fatto, lo impedisce. Viviamo, per intenderci, una condizione di contraddizione continua divisi tra la possibilità di chiudere finalmente la rete delle nostre interconnessioni e lo status di immobilizzazione che ci mette nella condizione di trovarci continuamente ad impattare con quei centimetri di filo che si oppongono a tutto ciò. Il **digital divide** è ancora una ferita aperta, come lo è quel modo di procedere, spesso irrazionale, per cui si scavano tracce sotterranee, si passano cavi, si montano centraline ma poi... ci si trova con quel piccolo finale tratto di rete che non si chiude mai!!! **OpenTLC** vuole essere quel filo. Vuol essere il sistema per ascoltare e condividere. Vuole rappresentare una sfida cartacea al potere della virtualità che ha, però, la caratteristica di partire proprio da chi vive ed opera in quel magico mondo che rappresenta l'oggi ed il domani. Si può fare rete partendo dalla rete? Si possono mettere insieme esperienze e professionalità? Si può creare un luogo, un contenitore, un vero e proprio laboratorio all'interno del quale provocatoriamente si cominci proprio dallo studio relativo a quell'ultimo, terribilmente importante, metro di filo? Tante sono le "mancanze" che potrebbero essere elencate in uno sconfinato elenco costretto ad intersecare politica e socialità, economia e capacità progettuale. Noi vogliamo tentare di trovare un punto di equilibrio tra storia e futuro, tra passato e modernità. La redazione di OpenTlc vuole essere una sorta di fucina di un "**nuovo rinascimento**" capace di parlare di intelligenza artificiale e di 5G ma anche di sottolineare che è bastato un microscopico ed invisibile virus per mettere in crisi l'intero pianeta. Domotica e robotica sembrano essere scienze messe d'improvviso in ombra dalla incapacità di battere un indefinibile nemico cui solo la ricerca messa in campo dagli uomini potrà porre rimedio e, ci auguriamo, sconfiggere quanto prima. Non vorremmo che, anche in questo caso, ad un passo dalla scoperta tutto fosse vanificato dalla mancanza di quel piccolo... tratto di filo. **Noi** possiamo e tenteremo di essere tra chi quel filo lo sostiene, lo monta, lo rende efficiente ed efficace! Faremo quadrato tra i pionieri e i nuovi esploratori, convinti come siamo, che dall'entusiasmo e dalla curiosità nascono le visioni ed i fatti che possono cambiare il mondo. Ci impegneremo affinché chi cerca risposte possa trovarle e chi vuole porre domande si ritrovi nello scenario giusto per farlo. OpenTLC sarà una piattaforma di condivisione attraverso cui poter aspirare ad arrivare finalmente alla "**chiusura del cerchio**"! Ci impegneremo tutti perché amiamo i sogni ed accettiamo le sfide!

Nazzareno Orlando
Direttore Responsabile OpenTlC

OPENTLC MAGAZINE
PUBBLICAZIONE GRATUITA IN SPEDIZIONE POSTALE
PERIODICITÀ QUADRIMESTRALE

Testata giornalistica Reg. Trib. di Benevento
nr. 2/2020 del 20 Febbraio 2020

Fondatore: Assoprovider - Associazione di Provider Internet Indipendenti
Cofondatori: Antonella Oliviero, Marcello Cama

Direttore Responsabile:
Nazzareno Orlando

Editore: Consulservice S.r.l.
Sede legale Via Chiaio, 5 - 83010, Torrioni (AV)
C.F. e P.IVA 02757950643 - iscr. R.E.A. AV N.181151

Impaginazione grafica: Milagro advertising srl

TEAMWORK
Nazzareno Orlando
Antonella Oliviero
Marcello Cama
Salvatore Morelli
Mila Michilli
Silvana Iannaccone
Antonio Ruggiero

CONTRIBUTI E COLLABORAZIONI
Matteo Fici
Giancarlo Donadio
Giulia Fici
Vincenzo Vita
Dino Bortolotto
Fulvio Sarzana di Sant'Ippolito,
Francesco Sani
Samuel Lo Gioco
Vincenzo Vita
Salvatore D'Acunto
Natasha Quadrano
Domenico Letizia
Luigi Perrella
Stefano Gaffi

IN QUESTO NUMERO

Rete unica
Kaos
Free Wifi
Le Battaglie di Assoprovider
Speciale Smartworking
Speciale Smart Working
Soluzioni AP inside
Internet & Turismo
Pionieri Della Rete
Assoprovider Campania
Ap-Legal
Ap-Tech
Ap-Finance

CONTATTI
direttore@opentlc.it
redazione@opentlc.it
editore@opentlc.it
segreteria@opentlc.it
marketing@opentlc.it

Assoprovider ha attivato 7 mailing-list riservate ai Soci per lo scambio di informazioni ed esperienze:

AP-MAIN	Discussioni istituzionali
AP-SOCI	Comunicazioni ufficiali del Direttivo
AP-TECH	Discussioni tecniche
AP-COMM	Discussioni commerciali
AP-LEGAL	moderata da un legale
AP-LEGAL-CHAT	Discussioni tra i soci
AP-WIFI	Connettività Wireless
AP-CLOUD	Servizi Cloud
AP-NGAN	Next Generation Access Network
AP-NORMATIVA	Aggiornamenti normativi
AP-FINANCE	Finanza agevolata per ISP
AP-CRIPTO	Progetto di BlockChain in ambito ISP

ASSOPROVIDER

QUOTE ASSOCIATIVE ANNUALI
La quota associativa da versare è proporzionale al fatturato per servizi Internet erogati:

- **€ 300,00** per le aziende con fatturato inferiore a € 1.000.000;
- **€ 600,00** per le aziende con fatturato da € 1.000.000 a € 5.000.000;
- **€ 3.000,00** per le aziende con fatturato di oltre € 5.000.000.

TELECOMUNICAZIONI

Lo Stato Delle e Nelle Telecomunicazioni

La relazione (l'ultima della consiliatura presieduta da Angelo Cardani) del 2020 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni calcola in 52,3 miliardi di euro il valore complessivo dei diversi mercati di interesse dell'Agcom, con una flessione del 2,8% rispetto all'anno precedente. Il settore delle telecomunicazioni non fa eccezione: nella rete fissa -1,7%, nel *mobile* -13,1% considerando il periodo 2015-2019.
Dopo il *boom* dell'intero settore delle telecomunicazioni e delle *dot.com* nella seconda metà degli anni novanta, gli ultimi due decenni hanno avuto un andamento variabile. E certamente non ha giovato la mancanza di una visione strategica proprio sul tema della rete a banda larga e ultralarga. Ancora risentiamo della peggiore privatizzazione degli anni novanta del secolo passato, quella delle tlc. Parliamo dell'Italia, ovviamente, mentre – ad esempio - la Cina ha registrato un progresso impetuoso, tanto che il suo aggregatore di dati – Alibaba - sta nel vertice dei cosiddetti *Over The Top* (da Google, a Facebook, a Twitter, a Microsoft, ad Amazon).
Comunque, la spesa annua degli italiani nei servizi di comunicazione rappresenta la seconda voce delle famiglie dopo la casa. Malgrado i timidi passi avanti nella copertura del territorio, attraverso un piano di bandi pubblici, il primo vinto dalla società nata dalla sinergia tra Enel e Cassa depositi e prestiti (Open Fiber), pur in un contesto polemico con Tim-Telecom, la percentuale di popolazione connessa aumenta di poco. Solo un quinto beneficia dell'ultralarga e il *digital divide* è scoppiato nei giorni della pandemia, con molti studenti esclusi dalle lezioni a distanza. Restiamo al 25° posto nella classifica europea. Ultimi per le competenze digitali.
Il caso di Telecom è emblematico: l'ex monopolista è stato privatizzato nel 1997, male. Perché all'epoca la priorità fu data all'ingresso nell'Euro e, quindi, era indispensabile fare cassa. E poi, scalate, assenza di politiche adeguate, progressivo disinteresse dei governi. Ora, tardivamente, si vorrebbe dividere la rete dai servizi, "ripubblicizzando" la prima. Si poteva fare allora, come da varie parti si propose. Ma è bene che, finalmente, si esca dall'ubriacatura liberista e si imbocchi la strada di una significativa presenza dello Stato in un punto cruciale del tessuto nervoso democratico. Se si arrivasse ad un'unica società a prevalente capitale pubblico con l'unificazione tra Tim e Open Fiber e con il conferimento di azioni aperto a tutti gli operatori interessati, ivi compresi quelli locali, avremmo un esempio positivo di Stato-innovatore.
Facciamo un passo indietro, per capire ciò che è accaduto. L'origine profonda dell'arretratezza e delle difficoltà italiane sta nella scelta manichea (e di interesse) perseguita fin dagli anni ottanta di privilegiare la televisione generalista rispetto al "cavo", a differenza di quanto avveniva nei paesi mediaticamente già maturi. Si tratta del caso Berlusconi, come è noto.
L'arretratezza italiana qui, come altrove, non riguarda le qualità di singoli e di gruppi di ricercatori, spesso capaci "in solitudine" di trovare soluzioni innovative, in Italia o all'estero (i cervelli in fuga, come si usa dire), nelle *start-up* o nel *software.* Tocca i tratti profondi del modello di sviluppo, da rivedere completamente. E il virus ha inferto il colpo di grazia alle varie "terze vie".
L'Europa, nel frattempo, procede per direttive e regolamenti ancora legati alle culture degli anni ottanta-novanta delle liberalizzazioni, supponendo un mercato infinito. In realtà, le cose si sono rivelate assai accidentate. Il capitalismo cognitivo si basa ora non solo sulle reti fisiche, quanto sulle "nuvole" degli aggregatori dei dati. Stiamo parlando dei

"Q"La spesa annua degli italiani nei servizi di comunicazione rappresenta la seconda voce delle famiglie dopo la casa".

"proprietari" degli algoritmi, dei grandi aggregatori di *Big Data*, Google e confratelli. I poteri reali del contemporaneo – intrecciati con la finanza- passano da simile frontiera.
Sarebbe interessante una linea comune a Bruxelles per costringere gli *Over The Top* a pagare adeguatamente le tasse, per reinvestire gli introiti nell'occupazione giovanile, che ha in tali ambiti una delle vere opportunità. E sarebbe oltremodo necessario comprendere come i dati che ci riguardano del tutto impropriamente attengano alla sfera proprietaria degli *Over The Top*. E dobbiamo mettere all'ordine del giorno il capitolo cruciale della trasparenza degli algoritmi, il *latinorum* conosciuto quasi esclusivamente dagli oligarchi della rete.
Vincenzo Vita

SEGUE DALLA PRIMA

Decreto Pillon: Provvedimento confuso e inefficace

contenuti ma poi pone un **obbligo generico** solo in capo **ai fornitori di accesso**, ovvero ai provider internet che di quel *device* nulla sanno (non avendolo fornito e non avendo alcun obbligo a fornirlo). Di contro, esistono vincoli normativi internazionali che obbligano il fornitore di accesso a NON ostacolare in alcun modo la libertà dell'utente finale nella sua scelta dei *device*, senza contare che quand'anche il provider fosse in grado di imporre qualcosa sui device di accesso (il provvedimento non indica in alcun modo come ciò dovrebbe avvenire molto probabilmente perché il legislatore non sa se e come ciò sia ottenibile) resterebbe totalmente ignoto, al fornitore di accesso, il modo con cui lo stesso dovrebbe classificare i contenuti. Il legislatore, ancora una volta, non sapendo se e come si possa fare questa classificazione la demanda in toto all'Internet Service Provider, commettendo un madornale errore! A valle di tutte queste imposizioni indeterminate e **prive di qualsiasi fattibilità tecnica** il legislatore, per conquistare il **consenso collettivo**, lascia il solo fornitore di accesso in balia delle ritorsioni economiche del suo utente finale. Il legislatore, conseguentemente, oltre al pericolo a cui sottopone il singolo operatore ignora che la resistenza alle richieste pretestuose consentite all'utente finale da questo provvedimento può mutare al cambiare della dimensione economica dell'operatore finendo per costituire **una potente distorsione della concorrenza** che avvantaggia ovviamente gli operatori di dimensioni maggiori. Siamo di fronte, dunque, non solo alla **massima ignoranza** dei meccanismi elementari che regolano il funzionamento della catena, ma anche alla banalizzazione e mortificazione del lavoro degli operatori del settore. Siamo costretti a registrare un **evidente pregiudizio** secondo il quale alcune possibilità sarebbero terreno operativo solo dei grossi operatori che disporrebbero della capacità infinita di assorbire eventuali costi aggiuntivi determinati dalla resistenza alle azioni degli utenti e/o determinati da eventuali manipolazioni dei contenuti (soprassediamo, inoltre, su qualsiasi "osservazione di contenuti" che non sia funzionale alla mera consegna dei medesimi che è proibita anche dalla nostra costituzione) perché nel mondo reale, ribadiamo ignoto al legislatore, ogni manipolazione per quanto piccola produce un costo che pesa in modo progressivamente maggiore quanto minore è il numero di utenti su cui può essere spalmata. Per capirci un costo X su 1000 utenti è economicamente più rilevante del medesimo costo X su un milione di utenti e, quindi, non vi sarebbe solo il danno economico prodotto al fornitore dovuto all'incremento dei costi in se ma anche la **distorsione di mercato** a favore degli operatori più grossi introdotta dalla diversa platea su cui ripartire i costi.

"La tutela dei minori, relativamente al loro rapporto col mondo virtuale, è un tema estremamente importante".

La cosa sorprendente di alcuni di questi eterei paladini dei diritti è la trascuratezza con cui trattano i diritti di altri onesti cittadini che non stanno commettendo alcun reato. Lo fanno senza nemmeno prendersi cura di quali siano le conseguenze di ciò che propongono sull'intera filiera di *stakeholder* e sulle diverse tipologie di operatori. Il **nostro auspicio**, per concludere, è che la prossima volta che si debba decidere di far fare una qualsiasi operazione agli operatori di accesso e trasporto, il legislatore di turno abbia la decenza e l'intelligenza di confrontarsi preventivamente, non solo esclusivamente, con i soliti grossi operatori, ma anche con tutti gli *stakeholder* presenti sui territori onde evitare di danneggiare alcuni attori strategici per un settore così delicato per il futuro della nostra nazione. Continuando ad operare come si sta facendo non si produce alcun vero vantaggio per la collettività. Invertendo la rotta con equilibrio, la collettività potrà rendersi conto di chi è veramente attento alle esigenze della concorrenza e, quindi, delle PMI italiane e chi non ne ha alcuna coscienza ed attenzione.
C.D. Assoprovider

KAOS

KAOS: i diritti amministrativi

a cura di Marcello Cama

Kaos è la rubrica in cui cercherò di evidenziare alcuni cortocircuiti, istituzionali o tecnologici, potenziali generatori di situazioni che potrebbero causare, se si concretizzassero, effetti contrari a quelli desiderati. Sono riflessioni personali, in alcuni casi paradossali considerazioni, da condividere con i lettori.

Partiamo da qui.

Un diritto amministrativo, quale ad esempio la licenza Voip o Wisp, è una tassa che si paga per una prestazione di un servizio pubblico offerto da un ente pubblico, quindi è relativa ad un servizio di cui l'azienda o il cittadino può decidere se avvalersi o meno. Nel caso di un Provider Voip, ad esempio, è il prerequisito per lavorare in legalità, quindi è una tassa per "fare impresa" e generare altre tasse e contributi di valore superiore al costo pagato come IVA, IRAP e contributi INPS. C'è da dire che l'importo è definito da organi dello Stato e, quindi, da noi stessi che, attraverso gli strumenti costituzionali, eleggiamo le persone che dovrebbero organizzare le nostre vite e attività, quindi non va confuso, come spesso si fa nel momento dell'esborso, con le cosiddette "tangenti" o "pizzi" che nell'ambito malavitoso e in situazioni di corruzione vengono, a volte, imposti alle aziende "per lavorare". Facciamo un esempio concreto di *Kaos*. Una piccola azienda, tre dipendenti e un fatturato al di sotto del mezzo milione di euro, paga annualmente 600 euro per la licenza operatore, per il solo fatto di "*esistere*", ovvero essere costituita. La stessa piccola azienda genera, automaticamente, diritti camerali e contributi INPS che possiamo stimare in circa quarantamila euro a cui vanno sommate le tasse sul reddito e l'imposta sul valore aggiunto. Si può, quindi, stimare che la piccola azienda verserà alla collettività ogni anno dai 60 agli 80 mila euro, contribuendo anche alla formazione e al mantenimento di tre famiglie e generando un indotto pari o inferiore al fatturato.

> *"Un cambio di visione del fare impresa dovrebbe far sì che chi produce venga premiato e non punito con balzelli o, peggio ancora, con normative complesse".*

Se inoltre il Wisp coprisse con il suo "*fare impresa*" le cosiddette "aree bianche" quindi a *fallimento di mercato,* contribuirebbe, come i soci di Assoprovider da sempre fanno, anche all'abbattimento del *digital divide* supplendo alle mancanze dello Stato. Se il nostro ISP o Wisp non versasse il contributo annuo gli verrebbe revocata la licenza con conseguente chiusura, al mancato introito delle tasse sopra citate, la collettività dovrebbe farsi carico di tre sussidi di disoccupazione per almeno diciotto mesi e supplire alla sua assenza nelle "aree bianche", ecco il Kaos! A fronte di 600 Euro non incassate la collettività avrebbe un danno che potrebbe superare anche i 100.000 Euro per anno. Paradossalmente i malavitosi o il funzionario pubblico corrotto dimostrano una visione più ampia del mercato in quanto non avranno mai interesse a "far cessare" l'azienda in quanto generatore di "pizzi" e quindi opportunità.

Un cambio di visione del *fare impresa* dovrebbe far sì che chi produce venga premiato e non punito con balzelli o, peggio ancora, con normative complesse e spesso "ostative" allo sviluppo di un mercato veramente "OPEN" delle TLC ma, non voglio illudermi, è pura utopia.

SEGUE DALLA PRIMA

Si alla Rete Unica, ma Neutrale!

pubblica la rete fissa. Tale piano, nelle motivazioni che ne videro la nascita, aveva evidentemente un fondamento, poiché, a distanza di 15 anni, lo scorporo della rete fissa e la Rete Unica sono diventati strumentali per il funzionamento delle TLC italiane, sia dal punto di vista dell'innovazione sia di quello finanziario e di competizione effettiva.

E il dibattito in questi 15 anni, **dal 2006 ad oggi**, ha visto Assoprovider quale unico difensore coerente dell'idea alla base del piano Rovati, come riscontrabile attraverso una ricerca su Google. I contenuti del piano, ovviamente, non sono più coerenti oggi con il progresso delle tecnologie, della fibra, del 5g etc., e con il cambio delle proprietà nelle big Telco italiane. Una cosa, però, resta la stessa e Assoprovider lo ha sempre evidenziato negli ultimi anni: la liberalizzazione nelle TLC non ha funzionato, e non funzionerà, fino a quando non verranno attuati i giusti correttivi da parte dello Stato, sia a livello centrale che, soprattutto, periferico.

Correttivi che oggi sono profondamente diversi da quelli ipotizzabili nel 2006 in quanto, nel frattempo, si sono ridotti notevolmente gli investimenti per realizzare una infrastruttura di TLC, mettendo in moto un grande gruppo di operatori locali in grado di realizzare, in autonomia, infrastrutture di TLC (fibra ottica FTTH e non solo FWA) senza dover più attendere il monopolista o i grandi investitori.

È per questo che riteniamo opportuno evidenziare che oggi si cerca di accreditare il concetto secondo cui le TLC sarebbero "in toto" un monopolio naturale (il che è falso) e che la rete sarebbe una infrastruttura non replicabile (anche questo è falso). Se si accettano acriticamente queste due false premesse allora è evidente che l'unica soluzione al problema collettivo della urgente digitalizzazione del paese, in presenza di grandi realtà economiche che non l'hanno saputa realizzare in più di 20 anni, sembra essere soltanto l'operatore unico *wholesale* pubblico.

Tutti dimenticano invece che nel 2020, oramai, la componente vera di TLC, costituita dalla commutazione elettronica, è altamente replicabile essendo economicamente lineare al variare degli utenti realmente serviti e, quindi, restano tra gli elementi di un eventuale monopolio naturale e/o di una eventuale non replicabilità:

- il mezzo trasmissivo (fibra ottica);
- il cavidotto, ossia l'opera edile al cui interno sono collocabili, in tempi successivi, più mezzi trasmissivi.

Da qui discende immediatamente che **anche il mezzo trasmissivo** è una componente economicamente lineare con il variale del numero di utenti realmente serviti e quindi non può più essere considerata una componente non replicabile.

A questo punto, gli unici elementi che potrebbero essere monopolio naturale e/o strutture non replicabili sono le **SOLE opere edili dei cavidotti** e **gli immobili** in cui si concentrano i mezzi trasmissivi provenienti dalle unità immobiliari (quelli che secondo la nomenclatura Openfiber sono i PCN), ma anche tra gli elementi edili risultano non replicabili solo e soltanto quei cavidotti/PCN realizzati in luoghi dove, per scarsità di suolo pubblico, non è possibile realizzarne un secondo. È opportuno ricordare, inoltre, che il frazionamento geografico in una pluralità di soggetti operatori è da sempre alla base del concetto di "*inter*" "*net*" e, di conseguenza, ciò che non sarebbe replicabile, se considerato come un unicum "nazionale", diviene perfettamente replicabile se pensato come migliaia di *subnet* di cavidotti indipendenti, ma tra loro raccordati. Quindi, se lo Stato intende costituire un operatore unico *wholesale*, evitando lo spreco di risorse economiche collettive, questo soggetto dovrebbe realizzare, e mettere a disposizione di qualsiasi tipologia di operatore, cavidotti e PCN di dimensioni opportune in tutti i luoghi in cui nessun altro operatore locale abbia già realizzato tali opere e, laddove già esistessero, dovrebbe costituire l'integrazione che ne massimizzi il riutilizzo da parte di una vasta pluralità di operatori.

Ai margini resta sempre sotteso il grande tema dell'autonomia dell'individuo, che non è tale solo quando è "un consumatore" ma anche quando è "un produttore".

Lo Stato dovrebbe agevolare gli individui che producono, specie se invece che generare esternalità negative (come accade per molte big-company) ne generino di positive, così come sancito dal comma 2 dell'art. 3 della nostra amata Costituzione.

Solo se l'operatore *wholesale* statale è di ausilio a questi operatori-produttori locali si può ottenere la massima efficienza collettiva ed è per questo che serve un dialogo: politico, commerciale, tecnico. Nessun operatore *wholesale*, pubblico o privato, sarà mai di ausilio agli operatori locali se è totalmente privo di strumenti per dialogare costantemente con essi ed evitare, così, le decine di errori strutturali che Assoprovider sta rilevando, a partire dai servizi disaggregati, praticamente ostacolati anziché agevolati.

Dino Bortolotto, Presidente Assoprovider

TV E COMUNICAZIONE

Spazio LAB

La comunicazione è divenuta un elemento strategico nella vita quotidiana. Per un'Associazione, ad esempio, trovare il giusto equilibrio comunicativo vuol dire raggiungere capillarmente i suoi componenti e, contemporaneamente, fare da cassa di risonanza esterna per i fruitori dei servizi forniti. Assoprovider è una delle associazioni più impegnate sul versante della battaglia tesa ad azzerare il digital divide e non solo. L'Associazione, attraverso una serie di eventi pubblici, ha inteso far arrivare il suo messaggio ad una platea sempre più ampia. Assoprovider si è impegnata sempre di più a coinvolgere gli organi di informazione ufficiale e ad utilizzare tutti i mezzi a sua disposizione cercando costantemente di coniugare le esigenze commerciali con quelle mirate a pubblicizzare tutte le attività messe in campo dai singoli componenti. In pratica si è posta nelle condizioni di utilizzo migliore possibile del mezzo comunicativo e nel 2017 ha deciso di coinvolgere anche LabTv, emittente televisiva di cui sono l'Amministratore unico oltre ad essere membro del Consiglio Direttivo dell'Associazione. Questa scelta, da un lato ha consentito ai soci di avere a disposizione uno strumento capace di produrre contenuti tali da poter essere immessi in qualsiasi mercato di diffusione televisiva, dall'altro di poter utilizzare tutte le più moderne tecnologie presenti sul digitale terrestre nonché sui social media collegati. Questa scelta ha creato le condizioni per la nascita di un "Settore Comunicazione" che si è occupato ad esempio, della organizzazione degli eventi nonché della loro diffusione, attraverso la nascita in "in house" di un ufficio stampa moderno e dinamico. La possibilità di un confronto costante tra i soci ha dato il via anche ad altre originali iniziative. Quasi in contemporanea, infatti, hanno visto la luce progetti a europei mirati all'utilizzo del 5G in ambito televisivo che appunto OpenTLC.

La scelta di "fondare" un giornale può apparire, per chi orbita in ambiente prettamente virtuale, in controtendenza ma questo "corto circuito" mediatico speriamo attiri l'attenzione dei media e rafforzi l'immagine dell'Associazione assimilandola, grazie alla TV e ad OpenTLC, a realtà più grandi e diffuse. L'intensa attività costruita intorno a LabTv ha superato, infatti, di gran lunga i confini regionali di copertura della stessa e ha anche stimolato un clima laboratoriale capace di rendere più viva e dinamica la vita dell'intera Associazione. Oggi Assoprovider dispone dunque di gran parte dei mezzi che sono fondamentali per costruire una comunicazione efficiente ed efficace, moderna e professionale. In questi periodi così difficili, viste le condizioni di vita mutate, un lavoro di questo tipo ha costruito una rete non asettica ma consapevole ed ha favorito, nei fatti, la costruzione di una comunità più organica e partecipativa.

Antonella Oliviero
Editore OpenTIC

TURISMO ESPERENZIALE

I fattori all'origine del Turismo Esperienziale

La definizione più comune identifica il Turismo Esperienziale in un movimento globale in costante crescita, in grado di coinvolgere i viaggiatori in una serie di attività indimenticabili, vere e proprie esperienze, dal forte impatto personale. Durante queste esperienze, il viaggiatore non si limita a conoscere la storia e le tradizioni di un luogo, ma si immerge completamente in esse, istaurando relazioni con la comunità ospitante. Le connessioni generate da questo tipo di approccio devono, quindi, necessariamente coinvolgere il viaggiatore a livello fisico, emotivo, spirituale e intellettuale, nell'ambito di una segmentazione di mercato ben definita, congegnate appositamente per incrementare nel viaggiatore la "circolazione emotiva", alla base del benessere psicofisico dell'essere umano.
Le ragioni da attribuire al successo del fenomeno del Turismo Esperienziale sono, prima di tutto, da imputare a un processo semplice e naturale, che continua a modificare da sempre le nostre abitudini e che, comunemente, viene indicato con il termine "evoluzione". Lo sviluppo tecnologico degli ultimi 50 anni ha cambiato la società: comunichiamo con l'altro capo del mondo in tempo reale e con estrema facilità (smartphone, personal computer, tablet), navighiamo, abbiamo accesso a una miriade di informazioni, scarichiamo una canzone, invece di recarci in un negozio ad acquistare un disco. Gli sposi, ad esempio, condividono le foto della luna di miele *in direct* sui social media e risparmiano, al loro ritorno, di invitare gli amici e i parenti, perché del viaggio è stato già mostrato tutto, o quasi (si spera)! La deindustrializzazione e la delocalizzazione attuata dall'emisfero occidentale a partire dagli anni settanta del novecento ha modificato inesorabilmente il concetto di valore. Oggi, infatti, il valore di un

bene o di un servizio viene riconosciuto indipendentemente dal costo effettivo di produzione e non è affatto inconsueto acquistare beni e servizi a prezzi considerati fino a qualche anno fa sproporzionati. Il consumatore moderno, e ancor di più il viaggiatore, è alla costante ricerca dell'emozione: oggi il valore di un oggetto o di un servizio è da ricercare nella sua capacità di emozionare; la carica emotiva è la chiave del successo, è lì che è contenuto il suo valore.
Giusi Carioto

NUOVI MERCATI

Gli Adjectival Tourisms come modello di mappatura delle passioni del viaggiatore

Spesso, ed erroneamente, si fa riferimento al Turismo Esperienziale indicandolo come un turismo di nicchia, con l'intenzione di relegarlo negli interstizi del marketing meno significativi, oppure identificandolo come un evento riservato a pochi fortunati. In realtà, questa espressione fuorviante, si discosta dalla vera dimensione del Turismo Esperienziale,

meglio indicata con la definizione di "Turismo delle Nicchie". Il viaggiatore moderno prenota le proprie esperienze di viaggio sulla base delle proprie passioni: tante sono le passioni dell'uomo, altrettante saranno le "nicchie" di riferimento. Le segmentazioni tradizionali del mercato turistico risultano poco definite nel formulare un'offerta turistica esperienziale. È indispensabile, quindi, rivolgere l'attenzione alle passioni del viaggiatore, facendo riferimento agli Adjectival Tourisms, tra i quali si annoverano: *Cultural tourism, Heritage tourism, Literary tourism, Music tourism, Pop-culture tourism, Adven-*

"Il viaggiatore moderno prenota le proprie esperienze di viaggio sulla base delle proprie passioni".

ture tourism, Extreme tourism, Space tourism, Archaeological tourism, Atomic tourism, Genealogy tourism, Militarism heritage tourism, Agritourism, Rural tourism, Esoteric tourism. Il team di TEDTRIP, costituito da chi scrive e da Matteo Fici, tesoriere di Assoprovider, ha ulteriormente elaborato questo modello per avvicinarsi ulteriormente alle esigenze dei viaggiatori, classificando gli Adjectival Tourisms in segmentazioni e sotto-segmentazioni affini, e, inoltre, ha identificato una serie di chiavi di modulazione in linea con principi europei, quali, tra gli altri, l'accessibilità e l'eco-sostenibilità.
Giusi Carioto

TURISMO E TECNOLOGIA

TGlobal e TEDTRIP: una svolta tecnologica al mondo del turismo

Nella nuova era del Turismo Esperienziale, il viaggiatore è animato dal desiderio di instaurare relazioni con la comunità ospitante locale, relazioni in grado di sollecitare l'animo del viaggiatore sia nel mondo fisico, che in quello digitale. Non è più sufficiente, nel mondo digitale, che le piattaforme siano progettate solo in funzione della prenotazione di un pacchetto turistico. Ciò che si richiede è che siano vere e proprie "piattaforme di relazione", ricche di contenuti, talvolta creati dal viaggiatore stesso, così da soddisfare il suo desiderio innato di condivisione delle esperienze.
Un'efficace gestione delle relazioni è dunque centrale nel sistema del Turismo Esperienziale e merita un'accurata progettazione, alla quale devono seguire strumenti e metodi adeguati per la realizzazione dell'esperienza turistica. Il progetto TEDTRIP mette in pratica tutto ciò tramite un percorso di formazione dedicato ai TED – Travel Emotion Designer, i progettisti delle "emozioni di viaggio", ai quali viene messa a disposizione una piattaforma il cui motto è "Content is the King", per poter instaurare e gestire efficacemente le relazioni tra i TED e i viaggiatori Esperienziali.
In tal senso, gli autori approfondiscono i contenuti del progetto TEDTRIP dedicato al Turismo Esperienziale, analizzando in primis i fattori all'origine di quest'ultimo, proseguendo quindi con l'introduzione degli Adjectival Tourisms quale modello di mappatura delle differenti passioni del viaggiatore, enucleando le motivazioni e il campo di esistenza di TEDTRIP, cosiddetto Social-Tech, e, infine, presentandone la concreta applicazione a una struttura di tipo extra-alberghiero, a Palermo.
Giulia Fici

TURISMO 2.0

Le motivazioni alla base della metodologia TEDTRIP

Come più volte evidenziato, il consumatore/viaggiatore ha un nuovo concetto di valore derivante dal suo rapporto con la comunicazione e l'utilizzo delle nuove tecnologie. Le offerte turistiche devono, quindi, essere capaci di intercettare questo valore e per risultare vincenti, e sbagliare così la concorrenza, devono manifestare un'elevata carica emotiva utilizzando proprio strumenti all'avanguardia, in grado di soddisfare il desiderio innato di informarsi e di condividere del viaggiatore moderno
Il primo passo è riconsiderare l'esperienza turistica come un ciclo unico e senza soluzione di continuità, non limitandosi a dedicare i propri sforzi solo alla fase in cui viene raggiunta la destinazione desiderata. È compito dell'operatore turistico 2.0 produrre offerte turistiche all'altezza dei viaggiatori, preoccupandosi di ispirare, informare, fornire contenuti e strumenti che consentano a questi ultimi di individuare le esperienze più congeniali alla propria natura, limitando il più possibile lo stress legato alla scelta dell'esperienza di viaggio e la sensazione ancor più frustrante di aver effettuato la scelta sbagliata.
È per questo che Assoprovider e TGlobal, società di servizi

"È compito dell'opertatore turistico 2.0 produrre offerte turistiche all'altezza dei viaggiatori".

partecipata da Assoprovider, hanno deciso di addentrarsi nel mondo del turismo, settore già ampiamente conosciuto nelle vesti di fornitori di tecnologia, per mettere al servizio dei turisti il proprio *know-how*. Nel 2019, dopo diversi anni spesi nella ricerca e nell'approfondimento dei "temi esperienziali", si è realizzato il progetto **TEDTRIP.** Oltre a configurarsi come una piattaforma per la promozione e la vendita delle attività di turismo esperienziale attuate sul territorio italiano, TEDTRIP si propone come soggetto attivo anche nella formazione e nell'assistenza ai TED – Travel Emotion Designer, ovvero i progettisti delle emozioni di viaggio, figure chiave nella formulazione di un'esperienza turistica di successo.

> segue a pag. 15

TEDTRIP

Social-tech, il campo di esistenza di TEDTRIP

TEDTRIP è un progetto caratterizzato da *Social Impact* ed è, in particolare, un progetto che rientra nella classificazione *Social-tech*, intesa come ricerca di nuovi prodotti e servizi in grado di offrire soluzioni tecnologiche che rispondano alle sfide contemporanee in termini di sostenibilità integrale: economica, sociale, e ambientale.
La sostenibilità sociale è rintracciabile nella figura e nel modus operandi del TED, poiché i candidati naturali a rivestire tale ruolo sono identificabili tra i giovani innamorati della propria terra, che desiderano rimanervi e, al tempo stesso, contribuire allo sviluppo del potenziale economico, sociale e occupazionale. Tra le principali capacità richieste alla figura del TED rientrano quelle empatiche e comunicative, affinché riesca con successo a interpretare e a trasmettere l'essenza del proprio territorio, avendo sempre cura di tutelare e valorizzare il Patrimonio ambientale e culturale della propria terra. Un'azione particolarmente divertente – e forse anche la più delicata – è la valorizzazione del patrimonio culturale immateriale, inteso come l'insieme della cultura ufficiale e di quella popolare, dei racconti dei luoghi, soprattutto quelli meno conosciuti e che il più delle volte si dimostrano la chiave di lettura più efficace dei luoghi stessi. Il Progetto TEDTRIP, quindi, si inserisce perfettamente nel framework del Progetto ABACUS e rappresenta per il target dei giovani beneficiari di quest'ultimo, un potenziale sia in termini di occupabilità che di valorizzazione delle competenze culturali, soprattutto degli stessi soggetti giovanili locali.
Giulia Fici

TEDTRIP
ITALIAN STYLE EXPERIENCES
Progettisti delle emozioni di viaggio
DI CHE COLORE SARANNO LE TUE PROSSIME EMOZIONI?
• Formazione dei Travel Emotion Designer
• Assistenza in fase di progettazione dell'Esperienza
• Vendita dei servizi Turistici Esperienziali
INFO:
mat@tedtrip.eu
+39 3336477978
giusi@tedtrip.eu
+39 3881663415
www.Tedtrip.eu
SOStieni TURISMO

Con Atena il networking diventa 4.0

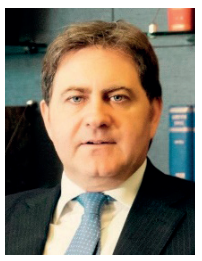
Come misurare costantemente la QoE e la QoS dei servizi IT e anticipare eventuali problemi che potrebbero impattare sulla customer loyalty

Se venisse chiesto agli addetti del settore IT di indicare quale aspetto del loro lavoro produca maggiore apprensione, questi risponderebbero, quasi sicuramente, la mancanza di controllo sulla soddisfazione dei propri utenti.
Pur mantenendo i KPI (Key Performance Indicator) relativamente buoni in termini di numero di ticket, presa in carico e tempo di risoluzione c'è sempre una minoranza di utenti che sperimenta degradazioni di qualità casuali, variabili nel tempo, subdole e spesso riportate in modo poco oggettivo. Paradossalmente, il tempo necessario a risolvere queste casistiche è così elevato da influenzare le medie dei KPI e, per di più, il marketing negativo innescato da utenti arrabbiati è ben più potente di quello positivo avviato da utenti soddisfatti (che, notoriamente, tacciono quando tutto va bene). Senza contare il fatto che, anche quando la causa del degrado è estranea al dominio del gestore della rete o servizio, è pur sempre lui a pagarne le conseguenze in termini di soddisfazione dell'utente. Tutto ciò comporta peggioramenti nella **customer loyalty**.
Quanti addetti non vorrebbero diminuire il numero di telefonate al support? **Accorgersi prima del cliente di eventuali problemi o abbattere i tempi di risoluzione dei problemi più subdoli e poco delineati?** Avere la possibilità di individuare in modo oggettivo se un problema è da ascrivere alla propria infrastruttura o a fattori esterni ad essa?
Per ottenere risposte a queste domande è necessario padroneggiare il concetto di "**Qualità dell'esperienza**" **(QoE - Quality of Experience)**.
Sovente, si tende ad usare i termini **QoE** e **QoS (Quality of Service)** in modo intercambiabile. Tuttavia i due concetti differiscono molto: rientrano nel concetto di **QoS** parametri come la "**Packet Loss**" (PL), il "**Round Trip Time**" (RTT), ecc. La **QoE**, invece, è la stima della qualità percepita dall'utente e spesso si misura con metriche di tipo "**Mean Opinion Score**" (MOS) ovvero numeri tra 0 e 5 che indicano una opinione diffusa "in media".
Per capirne la differenza, basta provare a valutare l'impatto di una PL del 2% sull'opinione di un utente nella consultazione di un quotidiano online (impatto minimo), nella visione di un film in streaming (impatto medio) o nella qualità di ascolto di una telefonata (impatto elevato). Quindi, lo stesso identico valore di un parametro di QoS impatta in modo molto diverso sulla QoE a seconda del servizio che si considera. È per questo che a volte il monitoraggio dei soli parametri di QoS dice poco circa la reale esperienza dell'utente.
Probabilmente un peggioramento di qualche punto percentuale di un parametro di QoS non viene registrato dagli utenti come degrado e non produce, quindi, richieste di supporto.
Nel momento in cui, però, questo parametro degrada fino al punto da impattare sull'utente, sopraggiungeranno richieste di supporto urgenti e non semplici da gestire: "è un po' lento", "ogni tanto non va", ecc.. Immediatamente si crea l'urgenza di rendere oggettivo il reclamo e capire dove si trovi la sorgente di un problema che, in molti casi, si sarebbe potuto individuare e risolvere in anticipo e senza la pressione dell'urgenza. Questo porta a utenti insoddisfatti, personale del "support" estremamente stressato e account manager bersagliati da continue richieste di update da parte dei clienti.
Tutte queste circostanze si stanno moltiplicando in questi mesi a causa del massiccio ricorso allo smart working, conseguenza della pandemia. Ogni giorno, provider, IT manager e system integrator, rispondono ai propri clienti su problemi che, sovente, non sono ascrivibili all'infrastruttura sotto il loro controllo (ed es. device utente, rete interna utente, upstream provider, ecc.).
Quanto fin qui detto, tuttavia, non deve fare concludere che la QoS non sia importante; tutt'altro. La QoS è ingegneria del traffico ed è lo strumento con cui gli ingegneri portano la user experience all'eccellenza.
QoS e **QoE**, pertanto, stanno in un **rapporto di "correlazione"** e devono essere **misurate entrambe per poter massimizzare il controllo della soddisfazione del cliente** e l'efficienza della funzione di "assurance". Per misurare questi "parametri vitali" non basta affidarsi alle consuete tecniche di monitoraggio che estraggono i cosiddetti "hardware counters" dagli apparati. Serve un **approccio di misura attiva E2E** (End to End) **di QoS e QoE**, che consenta, similmente a quanto succede nel paradigma Industria 4.0, di **catturare in anticipo variazioni anche lievi della QoE** (quando ancora gli utenti non le percepiscono ma gli strumenti lo fanno) permettendo di avviare la ricerca delle cause in modo programmato e senza lo stress dell'emergenza, di oggettivare rapidamente il problema dell'utente e di aiutare a capire in quale sezione della catena E2E si stia verificando il degrado.
Inoltre, anche quando i sistemi non presentano problemi, **la misura costante dei parametri di QoE e QoS EndToEnd costituisce una solida base "data-driven"** con cui dimostrare la bontà delle azioni intraprese ed i risultati ottenuti in termini di qualità. Dati utilizzabili internamente per supportare eventuali nuove iniziative o pubblicati a scopo di marketing.
NetResults srl (nota come produttore della linea di prodotti di Unified Communications & Collaboration Kalliope®) nasce da un gruppo di ricerca dell'Università di Pisa che da oltre vent'anni sviluppa ricerca scientifica nel campo del "QoE-/S Measurement" ed ATENA (**www.atenatesting.com**) è un prodotto che nasce dall'esperienza consulenziale su questi temi, iniziata nel 2010.
ATENA è uno strumento per la misura attiva E2E della QoE e QoS dei servizi IT (anche OTT) e delle reti IP. Pensata per provider, IT manager e system integrator consente di effettuare il **monitoraggio proattivo di QoE/S** allo scopo di anticipare i problemi rispetto a quando impatteranno l'utente, **preservando la privacy**.
ATENA si basa su device automatici (gli **ATENA-Bot**) che operano in modo "unattended" ed emulano un utente-tipo effettuando chiamate telefoniche, web browsing, e-mail, file transfer, video streaming, video conference, ecc. Oltre ad essere uno strumento "anti-churn", **ATENA può essere un'opportunità di business** per tutti gli addetti ai lavori che vogliono offrire l'assessment della QoE ai propri clienti in un periodo in cui lo **smart working** segnerà un'era in cui **la qualità sarà un obbligo inderogabile e le esigenze di QoE cresceranno esponenzialmente**.
NetResults srl ha preparato una serie di webinar gratuiti di approfondimento (il primo è previsto per Novembre 2020) in cui si parlerà di QoE/S, ATENA, standard ITU/ETSI e di come tutto questo possa essere sia strumento anti-churn che opportunità di business.
Visita **www.atenatesting.com/webinar/** per scoprire come partecipare ai nostri webinar.

Francesco Oppedisano, CEO NetResults Srl

TLC E DIRITTI

Il modem libero tra diritto all'accesso e grandi oligopoli



Il modem libero è morto, evviva il modem libero.
La parafrasi del vero motto che accompagnava la dipartita di un Re e l'insediamento di un altro, può ben identificare quello che sta accadendo intorno alla libertà di modem.
Per molti anni in Italia non è stato possibile scegliere quale modem installare nella propria casa: questo dispositivo è infatti stato incluso negli abbonamenti proposti dai vari operatori telefonici.
La situazione è cambiata il primo gennaio 2019 con la delibera 348/18/CONS, con cui l'AGCOM ha decretato che gli utenti potevano utilizzare qualunque modem avessero preferito, senza essere legati a quelli proprietari offerti dalle compagnie telefoniche.
La Delibera ha subito acceso una disputa tra i grandi operatori del fisso o del fisso-mobile, da un lato, e gli operatori più piccoli, supportati da alcuni produttori di apparati e alcune Associazioni di tutela dei consumatori, dall'altro.
La disputa è stata combattuta tra le aule dell'AGCOM e quelle giudiziali del Tribunale Amministrativo regionale per il Lazio e del Consiglio di Stato, oltreché nelle controversie di fronte ai CORECOM regionali, e non è ancora giunta a compimento, dal momento che il più grande degli operatori italiani, Telecom Italia, ha deciso di impugnare davanti al Consiglio di Stato la sentenza del TAR che l'aveva vista parzialmente soccombere.
In realtà, alcuni grandi operatori hanno preferito ritirare i ricorsi presentati concentrandosi sulle nuove offerte che tenessero in considerazione i parametri stabiliti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nella Delibera 348/18.
Le controversie giudiziarie si trascinano più che altro sulla sorte dei contratti esistenti e sulla sorte da attribuire alle rateazioni a carico dei consumatori che avevano stipulato contratti in pendenza della applicazione della Delibera contestata.
La Delibera dell'AGCOM, in ogni caso, assume un ruolo meramente esecutivo del Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 che ha introdotto nell›ordinamento europeo un nuovo insieme di norme in materia di *net neutrality*, attribuendo alle autorità nazionali di regolamentazione nuove funzioni in materia di regolamentazione, vigilanza ed *enforcement*, per garantire il diritto degli utenti ad una Internet aperta (art 3, 4 e 5 del Regolamento).
In base al principio di neutralità della rete, l'accesso ad Internet deve essere trattato in modo non discriminatorio, indipendentemente dal contenuto, dall'applicazione, dal servizio, dal terminale, nonché dal mittente e dal destinatario.
Le autorità nazionali di regolamentazione sono tenute a promuovere la disponibilità dell'accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico e in maniera non discriminatoria. A tal fine, possono imporre agli operatori di comunicazione elettronica e ai fornitori di servizi di accesso a Internet requisiti tecnici di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie.
Il Regolamento europeo, quindi, lungi dal riferirsi meccanicamente a quale router utilizzare, ipotizza un concetto di internet aperta ben più importante dello stesso concetto "tecnico" di apparato, e si proietta direttamente come retroterra culturale alla base del nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche, che dovrà essere approvato anche in Italia entro la fine del 2020.

Un nuovo concetto di model libero inteso come diritto all'accesso alla rete si profila all'orizzonte e sarà compito delle istituzioni evitare che "morto un Papa" non si riesca poi a farne un altro, vanificando così gli sforzi per ottenere una internet libera e aperta.

Fulvio Sarzana di Sant'Ippolito
Studio legale Sarzana e Associati, Roma
www.lidis.it

PIONIERI DEL WIFI

Storia di una liberalizzazione: freeWIFI!

In un'epoca diamo per scontate le libertà di cui godiamo, difficilmente riflettiamo sull'importanza di puntare al raggiungimento degli obiettivi che ci stanno a cuore. Spesso ci consideriamo "pesci piccoli", ci troviamo ad affrontare le nostre sfide pieni di disillusione e preferiamo disertare la battaglia. Così facendo, diventiamo pesci ancora più piccoli e ci assicuriamo un posto in un qualche acquario, in attesa di una mano buona, aggrappati alla speranza che quella mano sempre si ricordi di noi e venga ad imboccarci, il tanto che basta a garantirci la mera sopravvivenza.
Questo ruolo è sempre andato stretto ad Assoprovider, che ha costantemente operato nell'interesse di chi rappresenta, definendo gli obiettivi e insistendo fino al loro conseguimento. La nota determinazione del consiglio direttivo ha provocato grande effetto sulla vita di ogni internauta in Italia nel caso del raggiungimento del suo più grande traguardo: la liberalizzazione del WIFI nel 2005.
Tanta è stata la strada percorsa e non priva di ostacoli, ma il desiderio di ottenere la liberalizzazione del WIFI e di poter esclamare un "ce l'abbiamo fatta!" è stata più forte di ogni fatica. In questo clima, nel 2005, l'ingegno dell'allora presidente di Assoprovider Matteo Fici (oggi tesoriere) si manifesta con un espediente degno di nota. Con il pretesto di augurare un buon lavoro al neo ministro delle Comunicazioni Mario Landolfi, il 27 aprile Fici scrive al ministro e ne approfitta per ribadire il tema caro all'Associazione. Di seguito, un estratto della lettera:
"A due anni ormai dal rilascio della regolamentazione sull'uso del WiFi per applicazioni hot spot indoor (28/05/03), non si è ancora arrivati al giro di boa: la possibilità di applicazione outdoor è stata infatti espressamente vietata nel D.L. del 28/05/03, anche se in fase di audizione non era stata prospettata alcuna limitazione. Il ritardo conseguente registrato in Italia nell'approvare un nuovo regolamento sul wireless per l'ultimo miglio che superi i limiti imposti dal DL di cui sopra, che sia finalmente coerente con l'Europa, rimane un dato di fatto a due anni ormai dall'autorizzazione alle sperimentazioni che sin da subito hanno dato esito positivo e sulle quali si sono strutturate esperienze esaltanti, a detta anche delle Autorità per le Comunicazioni Agcom."
Un fattore determinante nella felice conclusione di questa battaglia è da attribuire inoltre alla presenza capillare sul territorio dei soci di Assoprovider, presenti in tutta Italia, anche a Mondragone, città del ministro Landolfi, e all'imprenditore Nino Morrone, che ha accompagnato Fici ad incontrare il ministro. Probabilmente una maggiore attenzione sulle motivazioni di Assoprovider è scaturita anche da questo incontro. Ancora una volta lavoro di squadra e determinazione, l'asso nella manica dell'Associazione. È lecito chiedersi: e se il ministro fosse stato di un'altra città? La storia avrebbe avuto forse un altro finale? No, ci sarebbe stato qualche altro associato anche lì.

C.D. Assoprovider

LE BATTAGLIE DI ASSOPROVIDER

Il dramma giudiziario di Antonio Ruggiero, 2 anni per smontare un'accusa di Telecom Italia

Il 4 agosto del 2017, Antonio Ruggiero, segretario amministrativo di Assoprovider, vede arrivare a casa quattro agenti della Guardia di Finanza che gli notificano un avviso di un'indagine in corso che lo vede protagonista. I reati per i quali lo stanno indagando, "intrusione abusiva in banche dati informatiche" e "sostituzione di persona", potrebbero costargli fino a sei anni di carcere. Sbigottito, Antonio legge le carte del Maresciallo della GDF, ma da nessuna parte è scritto cosa abbia fatto: "È come se qualcuno ti dicesse che sei accusato di omicidio e non ti dice chi hai ammazzato". Da quel giorno, Antonio entra in un limbo di 12 mesi, in una vicenda degna dei migliori libri di Kafka, alla fine della quale scopre che l'accusa viene da Telecom SpA. Come è andata a finire la storia? Lo racconta lui stesso in quest'intervista.

Cosa è successo dopo la notifica dell'indagine in corso?

"Scopro che mi avevano anche nominato un avvocato d'ufficio. Gli invio una mail per verificare se lui avesse qualche informazione in più di quelle che avevo io. Con mia sorpresa mi chiama al cellulare qualche minuto dopo aver ricevuto la mail, ma le uniche cose che riuscì a dirmi furono che lui ne sapeva quanto me, che avrebbe potuto accedere al mio fascicolo solo a indagine conclusa".

Intanto passano i mesi, ma ancora nessuna notizia

"Intanto, mi decido a parlare della questione ad un mio amico avvocato, Mario Ianulardo di Nocera Inferiore, tra l'altro esperto in reati legati alle TLC. Gli firmo l'incarico a difendermi nel febbraio 2018 e per altri sei mesi neanche da lui so niente. Il primo settembre 2018 mi viene notificata dalla Polizia Locale del mio comune una convocazione ad una udienza di Consiglio Camerale che si sarebbe tenuta il 30 Ottobre successivo presso il Tribunale di Salerno. Scopro quindi due cose: 1. Che la mia posizione è stata trasferita al tribunale di Salerno per competenza territoriale; 2. che il querelante che mi ha denunciato alla Procura è Telecom Italia SpA".

Di cosa eri accusato?

"Tutto ha inizio da una puntata della trasmissione Report. Una giornalista della redazione aveva problemi alla linea ADSL ed aveva segnalato il guasto al proprio operatore, diverso da Telecom Italia, e quasi subito iniziò a ricevere telefonate da operatori di call center che le proponevano un passaggio a Telecom Italia anche per risolvere di colpo i suoi problemi di connettività. In seguito alla puntata di Report sono partite due indagini, una da parte della AGCOM e una da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali, mentre in Telecom Italia spa si iniziava a ricercare le mele marce. Non si è mai capito perché un signore di nome Mario Rossi (nome di fantasia), segnala via email ad una funzionaria di Telecom Italia spa il numero di telefono fisso di Assoprovider."

Come era possibile?

"Era impossibile! Il numero di Assoprovider era ed è una numerazione VoIP, mai usata per chiamare qualcuno, e sulla quale è attestata da sempre una segreteria telefonica che reindirizza, via email, alla segreteria di Assoprovider i messaggi vocali che raccoglie. Aggiungiamo che questa linea VoIP è intestata al sottoscritto nella mia veste di segretario amministrativo dell'Associazione, ruolo che svolgo dal 1999."

Il pubblico Ministero ha poi chiesto l'archiviazione

"Il mio avvocato ritira una copia del mio fascicolo in Tribunale e scopriamo due cose. La prima è che il Pubblico Ministero ha chiesto l'archiviazione della mia posizione, non avendo rilevato prove a mio carico stando alla querela presentata da Telecom Italia spa. E la seconda, che gli avvocati di Telecom Italia spa hanno presentato una ferma opposizione all'archiviazione chiedendo un supplemento di indagini e addirittura la perquisizione della sede legale di Assoprovider alla ricerca della linea VoIP".

Cosa è successo in Corte d'Appello?

"Il Pubblico Ministero ribadisce la sua richiesta di archiviazione ed io presento una memoria scritta alla Giudice per le Indagini Preliminari (GIP) con la quale dimostro che quella linea VoIP intestata a me, ed in uso per Assoprovider, non è mai stata usata per effettuare chiamate, ma sempre e solo per riceverne. Il GIP decide di concedere altri quattro mesi di indagini su richiesta di Telecom Italia spa e chiede alla stessa Telecom Italia spa di rivelare la provenienza della segnalazione del numero telefonico di Assoprovider. Dopo qualche settimana lo studio legale di Telecom Italia spa tira fuori una mail spedita dal signor Mario Rossi ad una funzionaria di Telecom Italia spa e al Pubblico Ministero non resta che mandare la GdF presso la società di TLC di Roma per accertare, tabulati alla mano e una volta per tutte, che dal numero di Assoprovider non era mai arrivata una telefonata ad un numero qualsiasi assegnato della società di TLC di Mario Rossi".

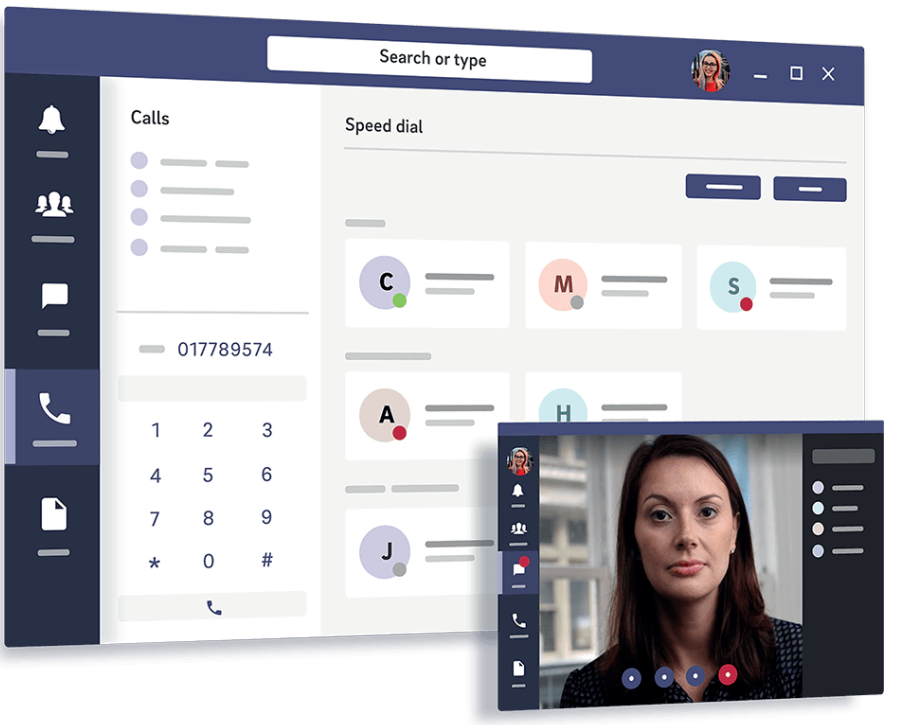
La vicenda giunge a un lieto fine

"Il 23 Maggio 2019 il GIP emette un decreto di archiviazione delle indagini a mio carico, ritenendo la non esistenza di elementi sufficienti per dar luogo a procedere, nonostante una ennesima opposizione dello studio legale di Telecom Italia spa che richiedeva con accanimento una perquisizione della sede legale di Assoprovider per verificare la presenza di una linea VoIP".

Giancarlo Donadio

Cloudya, la soluzione Cloud PBX per i service provider in 15 Paesi Europei

Cogli la straordinaria opportunità di business per integrare servizi di telefonia professionale in cloud a tutti i clienti Microsoft Teams



Cos'è Nvoice per Microsoft Teams?
La combinazione di due piattaforme di comunicazione in un'unica offerta: Microsoft Teams e Cloudya di NFON.

Come funziona?
Nvoice for Microsoft Teams è un servizio aggiuntivo (bolt-on) che integra i servizi telefonici **Cloudya di NFON** con un'interfaccia Voice over IP (VoIP) per Microsoft Phone System. Quest'ultimo utilizza il Direct Routing di Microsoft per abilitare i servizi PSTN di Microsoft Teams.

Questo servizio aggiuntivo è utilizzato come un **add-on** di un interno telefonico agendo come un device per la stessa extension. Il risultato è quello di permettere al device Teams di interagire con i servizi della piattaforma NFON attraverso diverse interfacce, per una più ricca user experience.

cloudya

Cloudya è il sistema telefonico in cloud di NFON sempre aggiornato, comprendente tutte le funzioni del tradizionale centralino (Voicemail, IVR, distribuzione automatica chiamate ecc.) più i vantaggi di un moderno sistema telefonico in cloud, integrabile ai sistemi informatici e software gestionali.

Requisiti tecnici	Requisiti sulle licenze
Panoramica dei prerequisiti per Office / Microsoft 365 Tenant 〉 Il cliente deve disporre di una tenant di Microsoft Office 365 e di licenze appropriate richieste per l'utilizzo di Microsoft Phone System 〉 Devono essere soddisfatti tutti i requisiti tecnici secondo le attuali specifiche e raccomandazioni di Microsoft 〉 L'installazione di Microsoft Teams Client sul computer degli utenti richiede autorizzazioni di amministratore sul PC dell'utente finale 〉 Gli utenti che devono utilizzare il direct routing richiedono le Microsoft user license corrette 〉 Per configurare il FQDN SBC è necessario disporre di accesso come Global Admin per la tenant di Office/Microsoft 365 〉 I Termini di servizio di Microsoft devono essere accettati durante l'installazione del client	Il prodotto Nvoice per Microsoft Teams può essere utilizzato con qualsiasi combinazione dei seguenti piani: 〉 Licenze Microsoft: Office 365 Enterprise Microsoft 365 Enterprise Office 365 Education Microsoft 365 Business 〉 Licenze NFON: Business Standard Business Premium Nhospitality 〉 Nvoice for MS Teams Bolt-On

NFON
Cloud Telephone System

NFON, unico provider di Cloud PBX paneuropeo fondato nel 2007 a Monaco di Baviera, con oltre 400.000 utenti e 40.000 aziende clienti in 15 Paesi.

vendite@nfon.com

+39 02 9974 9920

SEDI REGIONALI

Assoprovider e il territorio

Parte il progetto delle Sedi Regionali

"Vogliamo essere più vicini alle persone e agli imprenditori delle tlc, raccogliere le loro richieste e risolvere i loro problemi". Antonio Aprea, responsabile e coordinatore per Assoprovider delle sezioni regionali, usa poche e semplici parole per sottolineare come l'associazione dei provider indipendenti voglia accrescere la sua presenza sui territori.

La creazione delle sedi regionali punta a rafforzare la mission dell'associazione:

"Gli scopi di Assoprovider, da quando è nata, sono la lotta al digital divide e la crescita delle opportunità di business per gli operatori indipendenti. Il modo migliore per aiutare il territorio è essere lì, far sentire la propria presenza e dare il proprio supporto. Da questa esigenza nasce l'idea di avviare delle sedi regionali, spazi aperti alle aziende delle tlc, ma anche ad altre imprese del ramo tecnologico, per sviluppare nuovi progetti in ambito *digital* e risolvere i problemi dei cittadini nell'accesso a Internet e alle informazioni".

"Assoprovider Campania è solo la prima sede di un progetto più ampio che prevede aperture di spazi dal Nord al Sud del Paese".

Come operano le sedi regionali

"Le sedi territoriali di Assoprovider sono strutture periferiche, che, in accordo con la direzione nazionale, promuoveranno le iniziative dell'associazione a livello locale, aumentandone l'efficacia e la platea. Stiamo lavorando alla creazione di un centro di informazione sulle Tlc nel quale cittadini, studenti, ricercatori e operatori economici della pubblica amministrazione potranno accedere alle informazioni corrette sulle regole che governano l'uso dei beni collettivi per le infrastrutture di comunicazione, ricevere assistenza qualificata e consultare le banche dati SINFI, il sistema informativo delle infrastrutture. Come ogni startup, anche il progetto di Assoprovider è partito con un primo esperimento, la nascita del primo polo regionale in Campania".

Dove?

"Abbiamo lanciato, a settembre dello scorso anno, la nostra prima sede regionale a Torre del Greco, all'interno dell'incubatore "La Stecca". Abbiamo scelto uno spazio di *co-working* per favorire la contaminazione e la condivisione dei saperi. Il Covid-19 ha rallentato lo sviluppo del progetto, ma ora ci stiamo organizzando con eventi e corsi di formazione. Nella sua sede campana, Assoprovider può contare su aule di formazione e tanti altri servizi per facilitare l'accesso e il coinvolgimento nelle attività proposte, così puntiamo a diventare un polo attrattivo per gli ISP, non solo campani, ma anche per quelli delle regioni limitrofe, che potranno raggiungerci e conoscere i nostri servizi".

In programma prossime aperture

"Assoprovider Campania è solo la prima sede di un progetto più ampio che prevede aperture di spazi dal Nord al Sud del Paese. Da quando è partito il progetto, abbiamo notato un grande entusiasmo da parte dei soci che si sono attivati per segnalare spazi nei loro comuni. Stiamo valutando le proposte già arrivate e quelle che arriveranno a breve, per comprendere su quali territori, e con quali iniziative, oggi è prioritario aprire nuove sedi".

Riassumendo, sono tre gli obiettivi che Assoprovider intende raggiungere con le sedi territoriali: :

1. Sostegno alle imprese;
2. La diffusione dell'informazione e la promozione delle nuove tecnologie delle Tlc;
3. Assistenza e la Formazione.

Redazione OpenTlc

PIONIERE DELLA RETE

Marco Caldarazzo e la sua carriera a mille all'ora

Pioniere dei record. Con la passione per l'informatica fin dalla giovane età, Marco Caldarazzo ha saputo costruire aziende, tre fino a oggi, che hanno precorso i tempi, come quando con la sua Nocable SpA, agli inizi degli anni 2000, è diventato il primo operatore a ricevere l'autorizzazione per l'utilizzo delle frequenze condivise. La prima impresa che fonda è la GNC, acronimo di Global Network Communication, società di servizi informatici che partecipa alla startup di Wind e poi entra nella sua rete. È l'avvento del wifi che provoca una svolta alla sua carriera imprenditoriale. Con la fondazione di Nocable SpA cavalca le opportunità dell'allora nuova tecnologia portando il wifi negli eventi a Milano: "Mi guardavano come un marziano", ricorda. Sono anni intensi per Marco che con la sua azienda collabora con la Fondazione Ugo Bordoni sul decreto del 2003 della Legge Gasparri per la liberalizzazione dell'utilizzo delle frequenze wifi. Con Nocable arrivano grandi soddisfazioni, come quando il brand diventa sponsor della Campionato Mondiale di Moto GP per Aprilia, allora guidata dal compianto Marco Simoncelli, e manca per poco l'acquisizione da parte di un fondo di Dubai. Poi la voglia di fare altro lo porta a lasciare Nocable per poi fondare Airlan, la sua società attuale. "Abbiamo iniziato con una sperimentazione di un sistema di videosorveglianza – sottolinea Caldarazzo - con tecnologia Wimax, poi, da lì, siamo passati all'offerta di connettività in quartieri "digital divisi" nel comune di Ercolano". Oggi la sua società porta la connettività a privati nel comune di Torre del Greco, fino ai margini della Penisola Sorrentina. "Internet per noi è ancora un diritto sebbene – conclude l'imprenditore - la Rete sia cambiata tanto negli anni. Da strumento di libertà è diventata uno strumento di controllo". Info: **www.airlan.it**

LoRaWan scrive il futuro dei provider indipendenti

Quando parla di LoRaWan, gli si illuminano gli occhi. "Per gli operatori indipendenti è una straordinaria opportunità di mercato" - spiega Marco Caldarazzo, responsabile del progetto LoraWan per Assoprovider. **LoRaWan** è una rete di telecomunicazione wireless ideale per supportare le tecnologie nell'ambito dell'Internet delle Cose. "Parliamo di un mercato di oltre 25 miliardi di sensori – continua Caldarazzo - per questa tecnologia, che è open, consuma poco e ha bassi

costi di implementazione".

Industria, agricoltura, domotica, logistica, sono tanti gli ambiti nei quali, grazie alla tecnologia, gli operatori indipendenti potranno costruire servizi. E poi c'è tutto l'indotto delle smart cities. Pensiamo all'utilità di LoRaWan per le amministrazioni pubbliche, dal controllo dell'illuminazione pubblica e, in generale, in tutto il settore delle reti elettriche intelligenti, alla protezione contro gli incendi, con sensori da applicare nelle aree boschive, fino alla sensoristica per limitare l'inquinamento nell'atmosfera. "La tecnologia rappresenta un'alternativa soprattutto per i tanti colleghi che iniziano a sentire la pressione degli operatori wireless che stanno aggredendo il mercato. Il nodo, tuttavia, resta la burocrazia in quanto l'Italia non ha ancora recepito la decisione della Commissione Europea che chiede di armonizzare lo spettro radio per il futuro utilizzo di sistema di Internet delle Cose, nelle bande 868-876 MHz e 915-921 MHz. È solo una questione di tempo – conclude Caldarazzo - e noi di Assoprovider stiamo studiando e sperimentando la tecnologia per farci trovare pronti". ***Redazione OpenTlc***

PIONIERE DELLA RETE

Trasformare la passione in business

L'esperienza di Stefano Gaffi

Jnos, Baycom, TstHost. Che roba è? Direte voi. Eppure, per chi oggi si trova a dirigere un'azienda che si occupa di connettività a banda larga via radio (WISP), hanno rappresentato il primo laboratorio ed un campo di prova per spiccare il volo nella sfida di portare internet laddove sembrava impossibile.

Per Stefano Gaffi, di cui riportiamo il racconto, i programmi per la connessione via radio tra PC, lo sono stati questo laboratorio. Tutto inizia nel 1990, anno durante il quale una società svedese di telecomunicazioni di nome Unisource portò una linea da Stoccolma a Milano. Su questa, si sarebbe agganciata, da lì a poco, la bolognese DS-NET e con una linea a 64Kbps fino a La Spezia si sarebbe collegato il nodo internet di City On Line s.r.l.

Stefano, giovanissimo socio, monta un'antenna sulla sede di La Spezia in Piazzale Kennedy, installa un nodo ripetitore di pacchetti su un monte lì vicino alimentato a celle solari e, voilà: eccolo collegato ad internet, via radio, da casa, che distava 20 km, alla folle "velocità" di 1200bps. Il mondo era sul terminale del suo PC. Una sensazione da primo uomo sulla luna, anche se i primi a connettersi, ad essere precisi, sono stati i tecnici del CNUCE a Pisa, centro universitario che lui stesso aveva frequentato da studente di Ingegneria, anni prima.

Da qui a porsi la domanda: "Perché non via radio?" il passo è stato talmente breve da anticipare e bruciare i tempi. All'inizio del 2000 sono usciti i decreti. L'anno zero in Italia per la connettività via WISP. In realtà, molti avevano giocato d'anticipo poiché in quasi tutte le nostre aziende c'è sempre stato un radioamatore in grado di "giocare" con queste tecnologie. I primi ad essere utilizzati sono stati banali apparati da casa recuperati all'estero e con il software modificato. Finalmente, si partiva! E dopo aver dimostrato che era possibile e funzionava, ecco la s.r.l. Mancava un altro pezzo, i permessi. I dubbi erano tanti. "Qui ci ingabbiano!" "Ho sentito di uno studio di un Avvocato, si chiama Sarzana." "Bene, è qui vicino a noi (Sarzana è anche una cittadina che dista 15 km dalla sede della ditta)." "Ma no! Si chiama Sarzana non è di Sarzana. Chiamiamolo!" Era una missione all'inizio, non un lavoro. Un gioco che ti scappa di mano e ti coinvolge! Un'operatrice immobiliare della zona in cui operava l'azienda appena nata non era riuscita a trattenere l'entusiasmo: "Ragazzi, non vi rendete conto di quello che avete fatto!" La sensazione di lavorare e di fare qualcosa di utile per la tua terra: sensazione impagabile!

Rispetto a quei tempi pionieristici, oggi è cambiato tutto: da clienti meravigliati e devoti a clienti esigenti, come è giusto. La fantasia ha ceduto il passo alla professionalità.

Stefano Gaffi, Socio fondatore Wifi Communication S.r.l.

Digital Divide: una soluzione su misura per gli ISP

TP-Link presenta Agile Solution: la gamma router con software di gestione, progettata su misura per rispondere alle esigenze dei provider locali.

In Italia, anche a causa della conformazione del territorio, sono ancora molte le zone non servite dai grandi provider e limitate alle linee ADSL. Dal report AGCOM del 2018 risulta che le connessioni in rame rappresentano ancora il 58% del totale.
In un periodo in cui la digitalizzazione sta accelerando il passo ed avere una connessione performante risulta vitale per garantire la continuità di ogni attività, i Provider locali sono in prima linea nel combattere il fenomeno del Digital Divide e portare connessione a banda larga nelle aree non raggiunte dalle infrastrutture dei grandi Provider. Tuttavia i costi di installazione e di intervento tecnico possono essere elevati, portando a un conseguente incremento dei costi di servizio per il cliente.
Per ovviare a queste problematiche TP-Link ha introdotto **Agile Solution,** una gamma di Router ottimizzati per l'utilizzo da parte degli ISP. Il software di gestione, lanciato lo scorso autunno con l'implementazione delle funzionalità di Agile Config, si è arricchito di nuove funzionalità con **Agile ACS v1.1.3** ed è disponibile su un numero sempre maggiore di modelli della gamma TP-Link.
Infatti l'azienda, leader nella fornitura di prodotti Wi-Fi a livello mondiale, nell'ultimo anno ha investito nel potenziamento della Business Unit dedicata allo sviluppo di prodotti dedicati ai Service Provider, con particolare riferimento agli operatori attivi a livello locale.

"Agile Solution nasce per fornire uno strumento semplice e competitivo ai WISP presenti sul territorio italiano, il cui contributo è fondamentale della lotta al Digital Divide – azione che stiamo sostenendo anche attraverso la nostra associazione ad Asso Provider. Oggi più che mai è indispensabile portare una connessione di qualità agli utenti presenti in quelle zone del territorio italiano non fornite dai grandi Service Provider. Il Software Agile Solution è un tool che può rappresentare un grande valore aggiunto per i provider locali, in quanto permette di abbattere i tempi di configurazione e gestione dei router installati, e dà la possibilità di intervenire da remoto sui dispositivi, ad esempio per fornire assistenza tecnica, lanciare degli aggiornamenti o eseguire la diagnostica di rete, abbattendo notevolmente i costi di intervento tecnico." - ***spiega Diego Han, Country Manager di TP-Link Italia.***

Tanti vantaggi anche per l'utente

La soluzione TP-Link permette all'utente di godere di supporto tecnico immediato ed efficace.
Agile ACS v1.1.3 consente infatti al Provider di gestire da remoto i Router dei clienti, eseguendo interventi tecnici come firmware upgrade, test delle performance, upload o modifiche della configurazione e riavvio dei dispositivi, ottimizzando quindi il servizio e riducendo i costi di gestione.
La possibilità di monitorare lo stato della rete del cliente permette inoltre di **minimizzare i tempi di diagnosi delle problematiche di rete e di ridurre i tempi di intervento tecnico**, aumentandone quindi il livello di soddisfazione.

Funzionalità e gamma prodotti

Agile Solution è caratterizzata da un'interfaccia di gestione semplice ed intuitiva. Oltre ad offrire una chiara panoramica sull'installato, permette di filtrare i prodotti a seconda di criteri specifici ed eseguire azioni massive da remoto.
Ad esempio è possibile avviare un **aggiornamento firmware** o applicare una **configurazione personalizzata** su uno specifico gruppo di prodotti in modo semplice e veloce. Molto utile risulta anche la possibilità di eseguire l'**installazione in batch di una pre-configurazione statica o dinamica**, recuperabile in caso di reset.

Agile Solution è disponibile su una selezione di prodotti della gamma TP-Link. Tra i modelli più popolari della gamma troviamo:

- **Archer VR1210v Modem Router VoIP Wi-Fi AC1200 con profilo supervectoring 35b**
- **Archer VR1200v Modem Router VoIP Wi-Fi AC1200**
- **TL-WR850N Router Wi-Fi N300**

Tra le novità troviamo il modem router **VC420-G3v** e i router della gamma Archer come **Archer C6** e **Archer C20**.

L'intera gamma è consultabile sul sito
https://service-provider.tp-link.com/it/

Contatti

Per richiedere il Software Agile Solution è necessario registrarsi sul portale TP-Link dedicato **Agile 4ISP** (**https://agile.tp-link.com/it/**) dove sarà possibile attivare le licenze ed effettuare il download.

Per diventare **Partner TP-Link**, per una consulenza tecnica o un preventivo personalizzato è possibile contattare TP-Link Italia tramite email: **smb.support.it@tp-link.com**.

Fondata nel 1996, TP-Link è leader mondiale nella fornitura di prodotti per il networking e accessori. L'azienda è costantemente classificata dalla società di analisi IDC come il fornitore numero uno di dispositivi wireless e dispositivi CPE a banda larga*, con una distribuzione in più di 170 Paesi. TP-Link ha curato un portfolio di prodotti che soddisfa tutte le esigenze di networking, attestandosi come la scelta primaria di oltre 1 miliardo di utenti in tutto il mondo.
**Secondo l'ultimo report IDC Worldwide Quarterly WLAN Tracker pubblicato, Q1 2019 Final Release.*

Italia e digitale: TP-Link come partner d'innovazione

Infrastrutture di rete professionali con gestione in Cloud ancora più efficienti, affidabili e sicure. Intervista a Diego Han, country manager di TP-Link Italia.

L'emergenza del Covid-19 ha evidenziato alcune carenze strutturali del nostro Paese, che è risultato essere tra le nazioni europee più indietro nello sviluppo dell'innovazione digitale.
Tra i 28 paesi che compongono il vecchio continente l'Italia è al **24° posto** nel punteggio DESI 2019, l'indicatore della Commissione Europea che misura il livello di attuazione dell'Agenda Digitale di tutti gli Stati membri. Secondo i dati Istat 2018 inoltre, **una famiglia italiana su quattro non dispone di accesso alla banda larga da casa**. Un contributo essenziale per colmare il gap con gli altri paesi e ripartire con slancio arriva dai professionisti delle infrastrutture di rete come **TP-Link**, leader nella fornitura di soluzioni wireless.
L'azienda infatti, oltre a proporre una vastissima gamma di dispositivi pensati per la connettività domestica e perfetti per lo Smart Working e la didattica a distanza, da anni si occupa di fornire **soluzioni di connettività professionali**, offrendo tutto il know how necessario e prodotti all'avanguardia per **realizzare l'ammodernamento digitale delle imprese italiane in tempi rapidi e a costi competitivi.**
TP-Link Omada SDN: tutti i vantaggi di una rete unificata con gestione in Cloud
Omada SDN è la soluzione professionale TP-Link capace di offrire connettività solide e affidabili a strutture di ogni tipologia e dimensione, con un management semplice e vantaggioso sia in termini di tempi che di costi di gestione. La gamma prodotti include **Access Point** Wi-Fi 5 e Wi-Fi 6, **Switch** e **Gateway**, che vanno a creare una rete software defined in cui tutti i dispositivi sono gestiti da un'unica piattaforma centralizzata con accesso in Cloud.

"Con questa architettura puntiamo a semplificare la gestione della rete e a contribuire alla realizzazione di infrastrutture wireless e networking ancora più efficienti" - **spiega Diego Han, Country Manager di TP-Link Italia** - *"Gli scenari di applicazione sono molti: dalle classiche installazioni in uffici ed aziende alle strutture dedicate all'ospitalità - come hotel, strutture balneari e centri benessere dove è possibile sfruttare l'autenticazione tramite hotspot e i vantaggi delle reti mesh – fino ad arrivare agli Istituti Scolastici, che oggi più che mai stanno vivendo un momento di trasformazione volto al digitale. Infine ricordiamo anche le Strutture Sanitarie, che stanno adottando in maniera sempre più ampia strumenti informatizzati come la cartella clinica elettronica e servizi come l'assistenza medica a distanza. Per questo abbiamo studiato una soluzione completa e versatile, in modo da venire incontro alle necessità dei System Integrator e rispondere in maniera efficace alle specifiche caratteristiche dell'installazione."*

La gestione in cloud permette l'accesso da remoto a tutti i dispositivi che compongono il network, consentendo il controllo dell'intera infrastruttura, per agire in maniera tempestiva in caso sia necessario un intervento tecnico e visualizzare le statistiche relative al traffico dati.

A seconda delle esigenze e delle caratteristiche del network, si può contare su 3 differenti tipologie di Controller:
- **Software Controller Hybrid-Cloud** > gestione fino a 1.500 device
- **Hardware Controller Hybrid-Cloud** > gestione fino a 500 device
- **Cloud-based Controller Full-Cloud** > gestione di un numero illimitato di device *(coming soon)*

Molte strutture, sia pubbliche che private, hanno scelto TP-Link come partner d'innovazione. Sul sito dell'azienda è possibile consultare i racconti delle storie di successo di progetti realizzati dai partner certificati TP-Link: **https://www.tp-link.com/it/case-study/**

"La formazione e il supporto pre e post vendita sono un aspetto a cui teniamo molto. I nostri Partner possono fare riferimento al nostro team sia per avere un supporto in fase progettuale che durante la configurazione dei nostri prodotti professionali, che - ci tengo a ricordare - godono di garanzia a vita. Abbiamo già avviato i corsi dedicati alla nuova soluzione Omada SDN, con il webinar introduttivo svolto a luglio e disponibile online all'interno del nostro Partner Program. A partire da settembre avvieremo un ricco programma di training e corsi di certificazione gratuiti dedicati ai nostri partner, mentre dal punto di vista commerciale saranno previsti incentivi e demo kit" - **conclude Diego Han.**

FUNZIONALITÀ AVANZATE PER APPLICAZIONI BUSINESS

1. CLOUD MANAGEMENT UNIFICATO
Gestione di Access Point, Switch e Gateway da un'unica interfaccia accessibile in Cloud, da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.

2. ANALISI DELLA RETE COMPLETA
Visualizzazione dello stato della rete in tempo reale, con accesso immediato a tutte le informazioni cruciali. Controllo dell'utilizzo della rete e della distribuzione del traffico, con tracciamento dei dati chiave per migliori risultati di business.

3. WI-FI IDEALE PER AMBIENTI AD ALTA DENSITÀ
Access Point dotati di chipset enterprise, antenne dedicate, funzioni RF avanzate, selezione automatica dei canali e regolazione della potenza, per una elevata capacità in ambienti ad alta densità.

4. SOLUZIONE VERSATILE PER APPLICAZIONI BUSINESS
Il sistema Omada soddisfa le esigenze di connettività di livello professionale e permette l'applicazione delle tecnologie di rete più innovative come il Wi-Fi Mesh, il protocollo di sicurezza WPA3, la possibilità di creare Reti Guest con accesso tramite Captive Portal personalizzato e ad altre funzioni avanzate ricercate in diversi scenari applicativi.

SMARTWORKING E LAVORO

Lo smart working e il progresso che cambierà il modello organizzativo del lavoro

Lavorare da casa e normativa italiana in materia di smart working

La grande pandemia da Coronavirus ha costretto milioni di italiani a lavorare da casa e nel linguaggio comune è entrato il termine *smart working.* Quello che in realtà la maggior parte delle persone hanno fatto è *home working*, perché il primo ha caratteristiche ben individuate dalla normativa, in primis un contratto che ne identifica le modalità e i tempi. ***Nel nostro paese, tuttavia, i primi progetti sul lavoro agile sono precedenti all'entrata in vigore della Legge n. 81/2017***. Grandi aziende, gruppi bancari o assicurativi decisero di iniziare a sperimentarlo nonostante il vuoto legislativo, rifacendosi, per la disciplina, ad accordi sindacali specifici. In assenza di legislazione in materia, rimanevano però degli aspetti importanti da chiarire allora quali, ad esempio, il controllo dei dipendenti, e la questione legata alla salute e sicurezza in particolare in caso di infortunio di un "lavoratore agile".

"Si giudicano i risultati, non il tempo passato in ufficio. In questo la tecnologia è un facilitatore per l'adozione dello smart-working grazie alla diffusione di software di misurazione".

Un salto culturale per il management.

Se da un punto di vista normativo è stata colmata una falla, quale ostacolo resta da rimuovere per diffondere sempre di più lo *smart working* "contrattualizzato"? In primis è necessario un forte investimento sul *"change management"*. Un salto culturale a tutti gli effetti all'interno dell'organizzazione aziendale, dove persiste la difficoltà da parte dei manager ad accettare questo modello, con molti dirigenti che ritengono ancora necessaria una vicinanza fisica con i propri collaboratori. Si tratta invece di comprendere quanto possa essere innovativo e positivo un modello "responsabilizzante", fondato su rapporti più autonomi, gestiti "a distanza" e basato su obiettivi da raggiungere. Si giudicano i risultati, non il tempo passato in ufficio. In questo la tecnologia è un facilitatore per l'adozione dello smart working, grazie allo diffusione di software di misurazione dei *key performance indicator*, ovvero gli indici di andamento dei processi aziendali.

La leadership emotiva.

Senza dubbio gli aspetti sopracitati necessitano di manager che hanno saputo sviluppare un'intelligenza emotiva in grado di comunicare una cultura aziendale basata sulla leadership individuale e responsabile. ***Un leader, infatti, oggi è una persona che sa guidare un gruppo emotivamente verso gli obbiettivi, individuali e aziendali***. Inoltre, ha la capacità di creare altri leader, ovvero collaboratori responsabili che lo seguiranno nelle momento di scelte importanti per l'impresa indipendentemente dal suo controllo. In questo, le intuizioni di **Adriano Olivetti** restano a tutt'oggi un grande esempio di manager illuminato.

Il ruolo della tecnologia.

Un altro aspetto che sta emergendo - e comporterà una rivoluzione pari a quella che ha generato Internet venti anni fa - sono le tecnologie della "realtà aumentata": spazi virtuali, intelligenza artificiale, IoT e robotica… ***Cosa aspettarsi per il futuro, dato che la tecnologia è una leva dello smart working?*** Probabilmente andremo oltre la semplice connessione, per un'esperienza di lavoro da remoto ma su un piano diverso dal reale. Stiamo parlando di essere presenti in ufficio ma non fisicamente.

Nel 2014 **Facebook** ha acquisito l'azienda di visori Oculus e a cosa servisse questa operazione al social network più famoso lo abbiamo visto in tempi più recenti con il progetto *"Spaces"* (dal 2019 ribattezzato **Facebook Horizon**). Il nuovo mondo del social è accessibile adesso grazie al visore Rift, abbinato alla creazione di un *avatar* dal proprio profilo. L'applicazione, oltre a far entrare virtualmente in contatto con altri utenti, consente di vedere video a 360°, fare chiamate o sfogliare documenti. Ora sarebbe un gran peccato se Mark Zuckerberg continuasse a sviluppare innovazioni solo per vendere meglio spazi pubblicitari… Però, per quanto ci riguarda, viene naturale chiedersi come sarà utilizzata questa tecnologia nel mondo del lavoro. Già piloti di aerei e capitani di navi vengono addestrati utilizzando la tecnologia VR, ma potrebbero esserci benefici per la vita professionale di tutti in azienda. Pensiamo al supporto avanzato in attività di manovalanza, in cui con una telecamera frontale e l'Oculus un assistente da remoto potrà affiancare l'operatore in assistenza *live*. E ancora, faremo *brainstorming* in una meeting room virtuale mentre

ci troviamo da tutt'altra parte o visiteremo con il nostro avatar gli uffici, anch'essi virtuali, di una filiale estera. Se questo fosse uno scenario futuribile quanti viaggi si risparmierebbero, evitando di prendere aerei per spostare collaboratori da una sede ad un'altra? La collaborazione faccia a faccia sarà la stessa, l'unica differenza è che non servirà alcun viaggio per concretizzarla. Oltre a evitare spese di trasferta ha un'implicazione *green*, contribuendo alla riduzione dell'inquinamento da emissione di Co2. Di fronte a questi scenari ben s'intuisce quanto sia necessario un investimento pubblico in infrastrutture digitali che permettano in tutte le realtà geografiche di superare il *digital divide* che causa grandi disparità nell'accesso alle tecnologie che definiranno il futuro economico e sociale di aziende, istituti formativi e persone.

SMARTWORKING E TECNOLOGIA

Il ruolo della tecnologia nello smart working

Tecnologia una delle leve dello smart working

Ci sono barriere tecnologiche nelle nostre aziende per la diffusione dello *smart working*? Se parliamo dei giovani non si riscontrano grandi difficoltà, gli utenti imparano velocemente i nuovi strumenti, anche perché ormai nel mercato del lavoro stanno entrando sempre più ***"nativi digitali"***. Capita invece che le aziende di stampo tradizionale comprino soluzioni tecnologiche avanzate e poi le forniscono ai dipendenti senza formazione, perdendo quindi la possibilità di sfruttarne appieno il potenziale. Quindi, spesso le barriere tecnologiche sono conseguenti di quelle culturali che impediscono a chi prende la decisione di attuare o meno lo *smart working* per i propri collaboratori. Quando il management non è "tecnologico", difficilmente comprende come si possa lavorare efficacemente a distanza.

"Attualmente, gli strumenti più evoluti per lo smart working sono le piattaforme di comunicazione e collaborazione in cloud".

Strumenti per lavorare in team da remoto.

La pandemia ha costretto molte realtà italiane ad un esperimento non volontario di lavoro da remoto con le aziende trascinate *dall'attualità. Alcune erano già strutturate e hanno esteso lo smart working* già contrattualizzato, altre lo hanno sperimentato per la prima volta con improvvisazione, ma voglia di arrangiarsi in qualche modo. La tecnologia ha supportato il *remote working* ma bisogna prestare attenzione agli strumenti per lo svolgimento dell'attività, l'accesso ai dati aziendali dall'esterno richiede software adeguati. Skype in versione *free* non è ideale, tra l'altro è una delle piattaforme più *hackerate e in termini di tutela da G.D.P.R./2016 non sappiamo su quali server è ospitato.* Consigliate quindi soluzioni con licenze intestate all'aziende acquirente, in cui da contratto è ben specificato l'appartenenza e riservatezza, meglio ancora se la licenza sia fluita tramite server proprietari. Anche **WhatsApp** *è sconsigliata, perché i dati non sono al sicuro. Per le video conferenze* c'è stato un boom di *download* di programmi come **Zoom** oppure **Hangout** per le chat collaborative in ambiente Microsoft.

Le piattaforme Unified Communication and Collaboration.

Attualmente, gli strumenti più evoluti per lo *smart working* sono le piattaforme di comunicazione e collaborazione in cloud. Riguardano un mercato dalle importanti prospettive di crescita, superando l'immaginario comune che abbiamo quando entriamo in un'azienda di trovare la centralinista e i telefoni in ogni ufficio. ***Il "digital divide" ha rallentato la diffusione del cloud in Italia*** proprio nel momento in cui, dopo Internet, *è* il "mondo del cloud" il più importante salto tecnologico contemporaneo. Si parla così di UCC, *"Unified Communication and Collaboration"*, software che in una unica *dashbord* sostituiscono tutti gli strumenti usati abitualmente, come **Skype** per la messaggistica istantanea, **Zoom** per le videoconferenze, il calendario di Google, le App di messaggistica, il telefono… Quindi il miglioramento della rete permetterebbe a questo servizio di prendere campo rispondendo all'esigenza di una comunicazione aziendale più efficace. ***In un mercato che necessita di velocità si ottimizza il processo unificando due infrastrutture: quella della rete di telecomunicazioni con quella tecnologica***. Ecco che il problema del *digital divide* si presenta come un ostacolo per ottenere processi aziendali allineati e maggiore fluidità delle comunicazioni, perché la mail è ormai da considerarsi obsoleta quanto spedire una raccomandata alla posta.

***Samuel Lo Gioco** è consulente aziendale di smart working e human marketing. Esperto di leadership emotiva, ha fondato il format di conferenza itinerante "Smart Working Day", un evento di riferimento a livello nazionale per confrontarsi sul tema del lavoro agile.*

***Francesco Sani** è giornalista pubblicista e ha un master in Sociologia. Membro di redazione della rivista Firenze Urban Lifestyle, è responsabile di redazione per Smart Working magazine, organo ufficiale di "Smart Working Day".*

SMARTWORKING E MOBILITÀ

Vivere urbano, nuovi talenti e infrastrutture digitali: l'impatto sociale ed economico dello smart working

Vantaggi per la mobilità e ripensamento delle funzioni di centro/ periferia nella città.

Viviamo in città pensate per le auto e con quelle effettuiamo la maggior parte degli spostamenti urbani, benché, entro i sei chilometri, è stato dimostrato che non sia il mezzo di trasporto più conveniente. I maggiori centri urbani hanno negli anni accentrato funzioni decisionali nell'ottica della razionalizzazione di spazi e personale, in parallelo con una concezione urbanistica che, dal secolo scorso, ha previsto la concentrazione dei servizi nei centri storici e quella delle attività produttive nelle cinture esterne. Qui si sono poi sviluppate città satelliti vere e proprie da cui si muovono migliaia di persone. I recenti investimenti in mobilità pubblica hanno alleviato in parte il problema, ma è ***lo smart working che può contribuire a ridurre significativamente l'inquinamento da traffico***. Già alcuni anni fa Ricardo Semler, illuminato CEO della multinazionale brasiliana SEMCO, aveva deciso di rivoluzionare la sua azienda permettendo ai lavoratori di decidere una modalità di lavoro non legata alla presenza fisica in sede: *"Perché abbiamo costruito questi grandi uffici, per voi o per il nostro ego? Perché impegnare ore e ore del vostro tempo per farveli raggiungere? Perché impegnare le Risorse Umane per correre dietro ai nostri dipendenti? Ne abbiamo 5.000…"*.

La riorganizzazione degli spazi di lavoro.

Nel cambio di paradigma diventa un concetto molto flessibile quello della postazione, che non è più assegnata ad un singolo ma spesso condivisa. ***Il luogo di lavoro non è identificato con "la mia scrivania"*** e il layout dei nuovi uffici deve essere progettato per permettere di muoversi da uno spazio all'altro a seconda dell'attività da svolgere. Si chiama *"Activity based working"* e in Italia ha portato grandi realtà anche a un ripensamento nella gestione dei propri asset immobiliari, riuscendo a razionalizzare i mq necessari e allo stesso tempo a creare dei luoghi più aperti e attrattivi per i talenti. Con il cambio generazionale - Millennials e Generazione Z nel mondo del lavoro - si prospettano scenari interessanti per le aziende.

Il cambio generazione. I nuovi colleghi Millennials o Generazione Z. Numericamente, nel futuro prossimo, i nati tra il 1985 e 2000 saranno un terzo degli occupati. Non è solo per un ambiente più eterogeneo anagraficamente (quello è naturale), bensì per valorizzare talenti che maneggiano la tecnologia in maniera impensabile per tutte le generazioni precedenti. Il saper sfruttare competenze tecnologiche avanzate, App e social anche in ambito professionale, abbinato all'uso quotidiano di questi strumenti, non sarà tuttavia privo di ripercussioni. Probabilmente si parlerà di "integrazione" o "contaminazione" tra vita privata e lavoro rispetto alla cosiddetta "conciliazione" odierna. Non solo per loro tuttavia, lo *smart working* è già per tutti uno strumento incredibile di conciliazione famiglia/ lavoro, quello che è imprescindibile, per chi vorrà lavorare "ovunque", diventano le infrastrutture digitali. Un talento non ha necessità di essere presente fisicamente in sede ma di una connessione rapida per poter operare efficacemente da remoto pur continuando a vivere su un'isola o in un paese dell'Appennino.

Dal settore privato al pubblico impiego, quanto è applicabile lo smart working in Italia?

Dati attuali sulla diffusione dello smart working in Italia e Europa.

Eurostat ha diffuso i dati sulla diffusione dello *smart working* nell'U.E. a febbraio, un mese prima che iniziasse il *lockdown*. Se la quarantena ha imposto a 8 milioni di italiani di lavorare da casa, fino a quel momento i dipendenti in modalità di lavoro agile da contratto nel nostro paese erano solo il 3,6% sul totale. Lontani dal 14% di Paesi Bassi e 13% della Finlandia, ma anche dalla media dei 27 stati che si attesta intorno al 6%. Dalle stime dell'Osservatorio del Politecnico di Milano, i lavoratori che ***"godono di flessibilità e autonomia nella scelta dell'orario e del luogo di lavoro"*** - grazie agli strumenti digitali - sono stati 570 mila nel 2019. Si tratta di un +20% rispetto alla stessa stima per il 2018, bene la tendenza, ma i numeri restano esigui per un'economia avanzata come la nostra. Con la pandemia c'è stato un +554.754 mila. I dati ISTAT ci dicono che a oggi sono 23,4 milioni i lavoratori in Italia, divisi in 18,1 milioni di subordinati e 5,3 milioni autonomi. Sul totale dei lavoratori, tramite un analisi statistica, quelli che ricoprono una mansione possibilmente applicabile anche in *smart working* sono stimati in 8,3 milioni, una bella platea per migliorare i numeri del paese in Europa!

> *"La diffusione dello smart working in Italia ha segnato un passaggio culturale nel quale si è capito che la responsabilità dei dipendenti oltre le gerarchie poteva essere messa a frutto".*

Problemi culturali che ne ostacolano l'applicazione.

La sperimentazione involontaria del lavoro a distanza, vissuta a causa del Covid-19 – pur con i limiti di qualcosa che non è stato progettato ma è successo - ci ha riservato scoperte interessanti. La prima è che ***pur senza il controllo e la verifica quotidiana con il proprio capo le organizzazioni hanno continuato ad esistere ed operare***. La seconda è che laddove i manager *non hanno creato un rapporto di collaborazione e fiducia* hanno rischiato di uscire completamente dal radar dei collaboratori e si sono sentiti trascurati o non informati. Questi riscontri vanno nella direzione di far ipotizzare che la subordinazione non sia un ingrediente necessario ma una scelta tradizionale mantenuta perché consuetudine. Nel lavoro del futuro, come possono le organizzazioni rimanere centrali se le persone lavoreranno in maniera sempre più "liquida"? ***Una organizzazione è oggi chiamata a diventare contenitore di opportunità di crescita, di relazione e sviluppo per le persone***. Solo quelle in grado di dare un senso professionale e personale alla collaborazioni riusciranno a garantirsi un rapporto duraturo.

Vantaggi per la Pubblica Amministrazione.

La diffusione dello *smart working* in Italia ha segnato un passaggio culturale nel quale si è capito che la responsabilità dei dipendenti oltre le gerarchie poteva essere messa a frutto. Viene quindi da chiedersi se il lavoro agile sia una risposta alla annosa richiesta di semplificare e velocizzare la macchina burocratica. Ma dall'introduzione della normativa ad oggi, non si è ancora raggiunto lo scopo della Legge Madia di avere il 10% minimo del personale della Pubblica Amministrazione che lavora in modalità *"smart"*. ***Il passaggio dal lavoro a comando a lavoro a progetto richiede un grande sforzo del settore per concentrarsi sui contenuti anziché le procedure***. Un cambio culturale non da poco, considerando che il profilo della dirigenza è ancora in grande parte esclusivamente giuridico vecchio stile. Inoltre, con il blocco delle assunzioni per molti anni, non si è rinverdita la figura del "burocrate", impedendo a giovani figure di entrare a far parte della macchina dello stato, portando nuovo bagaglio culturale grazie anche alla maggiore familiarità con gli strumenti digitali. Riorganizzarsi in ottica di obiettivi e progetti è un cambiamento grande nel modo di pensare il lavoro da parte dei dirigenti nel privato, a maggior ragione nel pubblico. A questo sia associa un'indispensabile investimento in nuove tecnologie che permettono la digitalizzazione di tutti i servizi per l'efficienza del personale da remoto. Durante il *lockdown* il problema principale emerso è legato alla disponibilità di strumentazioni e conoscenze informatiche. In particolare sulla strumentazione, anche nel pubblico c'è stato una difficoltà per non avere a casa le stesse dotazioni in disponibilità in ufficio, oltre a spazi domestici adeguati. In merito invece alla connettività, non sempre i dipendenti disponevano di reti da garantire un rapido trasferimento di dati e processi, evidenziato dal *digital divide*, che ha causato una capacità di risposta alle richieste di produzioni dei documenti più o meno efficace a seconda della situazione della rete. Quindi, ricapitolando, i nodi sono: autonomia, responsabilità e formazione digitale. Con tutto quanto sopra, la P.A. non deve farsi sfuggire questa opportunità. I risvolti positivi sono molteplici. Di questi, due sono essenziali. ***Il primo è l'implementazione dei processi in forma telematica***, da poter attivare a distanza, senza necessità di presentare documenti e recarsi personalmente agli uffici. **Il secondo è la conciliazione** – coordinare lavoro con gli impegni familiari e personali – slegando l'attività da quel vincolo di orario che non garantisce la tanto richiesta efficienza. Per concludere, anche l'attività della PPAA, e di ogni singolo dipendente, può darsi obiettivi che per essere raggiunti non hanno bisogno di una quantità prestabilita di ore "in presenza". Bensì, di una qualità del lavoro che faccia anche coincidere i tempi di vita. In questo la burocrazia sicuramente ne troverebbe miglioramento.

SMARTWORKING E TERRITORIO

Lavoro in rete e squilibri territoriali. Un'occasione per le aree interne?

Una tra le più significative trasformazioni del nostro quotidiano indotte dalla pandemia è stata la riorganizzazione di molte attività produttive mediante il lavoro in rete. Aziende e amministrazioni pubbliche costrette a chiudere le proprie sedi hanno continuato a produrre nelle nostre case mutuamente interconnesse dalle piattaforme digitali. È stata un'occasione propizia per ragionare su un ampliamento dell'utilizzo del modello della produzione in rete. Questo dibattito si è poi incidentalmente intrecciato con un'altra questione di drammatica attualità: il crescente squilibrio demografico tra poli metropolitani e aree interne. Tra il 1950 e il 2007, la percentuale della popolazione mondiale che vive nelle aree urbane è passata dal 33% al 50%, e si attesterà poco sotto il 70% nel 2030. Il nostro paese registra un *trend* analogo a quello planetario, disegnando scenari futuri assai inquietanti, in particolare per le aree interne del Mezzogiorno, già caratterizzate da una secolare tendenza all'emorragia demografica. Ebbene, quando l'emergenza ha rivelato che una quota significativa del lavoro che alimenta i nostri sistemi produttivi può essere connesso mediante mere interazioni virtuali, è stato naturale chiedersi se la sopravvenuta inessenzialità della prossimità "fisica" della manodopera non stesse privando della sua ragione d'essere il modello di organizzazione dello spazio basato sulla città. Perché vivere in luoghi congestionati, rumorosi e inquinati, se possiamo scegliere di abitare in borghi ameni, silenziosi e dall'aria salubre, e raggiungere il nostro "luogo" di lavoro semplicemente cliccando sulle icone di *Teams* o *Meet*? È forse venuto il tempo di comunità "disseminate" nello spazio piuttosto che accalcate in distopici formicai?

In realtà non è una ipotesi originale. Una ventina di anni fa, quando le ICT già mostravano il loro potenziale di trasformazione del sistema produttivo, non mancò chi immaginò che la diffusione del lavoro in rete avrebbe reso obsoleto il modello urbano. Gli sviluppi successivi hanno tuttavia smentito queste proiezioni. Il motivo per cui, a dispetto del perfezionarsi di tecnologie in grado di "frammentare" le organizzazioni produttive e disseminarle nello spazio, la popolazione continua a concentrarsi non è chiarissimo, ma probabilmente il fenomeno ha molto a che fare con le forze scatenate dall'apertura dei mercati nazionali alla competizione globale.

Sebbene il commercio su larga scala abbia dato grande impulso al fenomeno urbano, finché rappresentava una piccola quota della produzione mondiale le città conservavano un rapporto assai stretto con la campagna contigua, da cui dipendevano per la fornitura dei beni primari. Ma la progressiva liberalizzazione dei traffici ha legato in maniera cruciale il benessere delle popolazioni di ogni paese alla capacità di competere con successo con altri sistemi produttivi nazionali, e la pressione competitiva ha indotto i governi ad investire massicciamente in infrastrutture di comunicazione per accorciare le distanze con i mercati globali. La recente espansione delle città è quindi presumibilmente legata alla sempre maggiore centralità del loro ruolo di "snodi" strategici delle reti lungo cui viaggiano le merci.

Il rapporto tra "città" e "provincia" ne è stato profondamente alterato. Metropoli connesse sempre meglio con altre metropoli piuttosto che con i territori contigui hanno alla lunga scoperto la convenienza di rifornirsi di beni primari in località lontanissime, spezzando così il legame storico con la rispettiva "provincia". A quel punto, il ruolo delle aree interne agli occhi delle classi dirigenti è rapidamente cambiato: ridurle a sede di localizzazione di produzioni inquinanti e siti di stoccaggio rifiuti e smantellarne la dotazione di servizi pubblici è stato un naturale "riflesso condizionato" di questo nuovo assetto della divisione internazionale del lavoro. E più questa subalternità agli interessi delle città si accentuava, più le aree interne diventavano preda del degrado, favorendo la propensione degli abitanti alla "fuga".

Pertanto, le ricadute sull'assetto del territorio della riorganizzazione produttiva resa possibile dal lavoro in rete non sono affatto scontate. Finché la rete si sposerà con un modello di sviluppo basato sulla intensificazione del commercio internazionale, le potenti forze che tendono a infittire le connessioni tra le metropoli continueranno a "tagliare fuori" dallo sviluppo le aree interne. Inutile quindi attendersi dalle tecnologie digitali la "salvezza" delle aree interne se non si ragiona su come spezzare la loro storica alleanza con la globalizzazione.

Prof. Salvatore D'Acunto - Univ. "L. Vanvitelli"
Dott.ssa Natasha Quadrano

CIO CLUB ITALIA

Da domani lockdown per tutti

Con questa frase molti CIO, iscritti al **CIO CLUB ITALIA**, hanno dovuto affrontare la situazione, comune a tutti, cercando strumenti e soluzioni, a volte geniali, per garantire la continuità aziendale e permettere a tutti il lavoro in smart working nelle aziende di propria competenza.

Come Presidente e fondatore del **CIO CLUB ITALIA**, ho dei ricordi molto vividi di questo periodo e di come, collaborando tra noi, siamo riusciti ad affrontare questa "nuova" modalità operativa, abituale da tempo per tanti responsabili del settore IT, ma che ha impattato fortemente sull'attività quotidiana degli altri colleghi. La collaborazione, o meglio, la condivisione delle informazioni, è stata facilitata dall'appartenere al **CIO CLUB** con il superamento di "gelosie professionali" a favore dell'inclusione e della condivisione.

In questo breve articolo condividiamo con i lettori di OpenTLC le esperienze di alcuni nostri iscritti.

"Personalmente ho ritenuto questo brutto periodo un buon banco di prova per tutti gli strumenti di "collaboration", in quanto ha costretto all'utilizzo i colleghi "meno avvezzi" all'innovazione, favoriti dall'introduzione, avvenuta da pochi mesi di "Microsoft Teams". Per tutte le altre necessità quali VPN, Centralino Virtuale, Gestionale "web based", é stata l'occasione per meglio valorizzare l'investimento fatto"

Carlo Iuliano di Easytech Closure Spa

"La nostra infrastruttura è organizzata per fornire servizi IT in modalità multicloud e on-premise. I colleghi che hanno fatto richiesta di smart working hanno avuto accesso ad alcuni servizi (HR, email, Intranet) direttamente tramite browser. Tuttavia era ed è una situazione di straordinarietà alla quale non eravamo pronti, pertanto, laddove si è reso necessario, per coloro che non disponevano di notebook aziendale, abbiamo permesso l'utilizzo del PC domestico e tramite la VPN, l'accesso al network aziendale. Contemporaneamente, a tutela dell'information security e della data protection, abbiamo divulgato diverse buone pratiche per l'utilizzo degli asset aziendali in modalità smart working. Attraverso le dashboard del nostro sistema di sicurezza informatica, abbiamo monitorato l'utilizzo delle VPN, le segnalazioni di attacchi malware, i rilasci degli aggiornamenti di sicurezza sui SO e sui software di terze parti. Con il team IT conduciamo periodicamente brevi riunioni per discutere delle performance del servizio evidenziando criticità e cercando soluzioni. Una comunicazione trasparente ed efficace con i colleghi e con il team, indipendentemente dalla tecnologia adottata, è il miglior approccio a tutela della security e alla riduzione di rischi di incidenti informatici."

Giuliano Liguori di CTP Napoli

"Il sistema informativo di, ASIA Napoli è basato su infrastruttura on premis e cloud pubblico. Svolgendo servizi di pubblica utilità legati all'igiene ambientale, nell'emergenza COVID-19 abbiamo attuato un piano per garantire la continuità dei servizi 24 ore su 24.

Lo smartworking era attivo per le funzioni direzionali, ma con l'emergenza è stato esteso anche a tutti i colleghi che ne hanno fatto richiesta, i cui notebook o PC, previa verifica dei requisiti di sicurezza, sono stati abilitati; così facendo, tutte le funzioni aziendali hanno potuto attivarsi da remoto.

L'azienda è distribuita su 30 sedi nel Comune di Napoli e per tale motivo, per prevenire il contagio, le riunioni di lavoro vengono svolte in modo centralizzato presso gli uffici della Direzione Generale con l'utilizzo di Hangouts Meet, Skype e Webex.

Per fronteggiare la crisi epidemiologica è stato avviato un progetto di conversione degli strumenti di rilevazione presenza, passando da un sistema di riconoscimento della biometria della mano con il contatto della mano al dispositivo, a un nuovo sistema di rilevazione dotato di sensore a distanza."

Edoardo De Crescenzo, ASIA Napoli

"ARPAC ha accelerato fortemente verso lo smart working, al fine di promuovere modalità di lavoro "agile" in tutti i casi in cui la natura dei servizi erogati dall'Agenzia lo renda plausibile e possibile.

Il sistema informativo, malgrado le ridotte risorse, ha dimostrato nell'emergenza tempi di reazioni immediati e un'alta capacità sia dal punto di vista progettuale che gestionale e realizzativa; in 10 giorni si è progettata e resa operativa la piattaforma di fruizione remota di tutti i principali sistemi informativi.

Oggi quasi l'80% dei dipendenti sono in condizione di usufruire dello SMW limitando così la presenza in ufficio a un numero minimo di risorse utili al coordinamento delle attività (management) o per la continuità dei soli servizi non "remotizzabili".

Il Cloud e il BYOD (*ndr: bring your own device, impiego dei dispositivi di proprietà dell'utente*) hanno rappresentato la strada più efficiente per rendere operativi in breve tempo la maggior parte degli operatori e, non ultimo, evitando nuovi investimenti hardware.

Tra i fattori che hanno facilitato il processo:

- L'avvio di precedenti progetti di Telelavoro, anche se per percentuali minime del personale (dal 3 al 10%);
- Sperimentazioni connesse allo SMW poste precedentemente in standby;
- Accelerazione della trasformazione digitale con benefici della produttività e migliore qualià del rapporto vita/lavoro.

I servizi sono stati progettati cercando di mantenere il più possibile inalterate le abituali prassi lavorative riducendo così le resistenze al cambiamento (change management).

L'infrastruttura è costituita da un cloud ibrido con parte dei server on-premises ospitati presso il data center ARPAC e altri nel cloud Microsoft Azure, Active Directory orchestra o meglio coordina tutte le attività.

Bruno Citarella, Arpac Campania

La giornata inizia "uscendo di casa" con mascherina al seguito; guardandomi allo specchio nell'ascensore, sembravo essere un personaggio di quei videogiochi post apocalittici in cui il solo "muoversi in giro" era già pericoloso di per sé. Il tragitto per andare al lavoro, solitamente di 20 minuti, si era ridotto a circa 7 minuti, traffico inesistente. Mi accompagnava quasi sempre un CIO del direttivo del CIO CLUB, Pasquale De Martino, CIO di Marald Spa, con cui prendevo quello che ho battezzato il mio "caffè virtuale". In sede "solo tre di noi", in quanto gli altri settanta colleghi lavoravano oramai in smart working da sei settimane. La mia presenza era giustificata per eventuali necessità dell'infrastruttura IT come ad esempio i server "on premise", unitamente ad un collega degli uffici commerciali e il responsabile del progetto "CosiComodo" appena nato.

Lavorare in un ufficio a volte risultava alienante, ma con le videocall e il maggior carico di lavoro il tempo scorreva velocemente.

Per agevolare al massimo la vita dei nostri clienti durante il "lockdown", abbiamo attivato tre nuovi canali di vendita online permettendo acquisti, ovvero "fare la spesa", su più piattaforme.

L'impatto nel quotidiano con il COVID 19, lavorando e uscendo normalmente ogni giorno, poteva apparirmi quasi ininfluente; invece la Pandemia ha causato la perdita di un caro amico e collega, Pino Grimaldi, responsabile dell'ufficio "Marketing e Design Strategico", colui che ha definito il "format" della catena Sole365; aveva 72 anni ed era una delle persone più sensazionali che abbia mai incontrato nella mia vita.

Pasquale Testa, CIO di Sole365, Fondatore e Presidente di CIO CLUB ITALIA

CIO Club Italia nasce dall'associazione dei professionisti IT (CIO è l'acronimo di Information and Communications Technology) desiderosi di condividere conoscenze e confrontarsi, per lavoro o passione; raccoglie le iniziative di oltre 400 CIO e IT Manager in tutte le regioni italiane. Il CIO Club promuove l'innovazione digitale come perno fondamentale per l'evoluzione delle aziende. La comunità al fine di migliorare il profilo professionale dei soci, già altamente qualificato, ricerca costantemente nuove soluzioni e metodologie applicative. La pagina Linkedin, annoverando oltre 1100 iscritti, di fatto risulta la più ampia comunità di IT Manager nazionale. Durante il "lockdown" il CIO Club ha organizzato oltre 30 eventi online. Per maggiori informazioni visitare il sito ufficiale **www.cioclubitalia.it**

PROGETTI IN CORSO

Fondazione ITS per la mobilità sostenibile

Intervista a Matteo Fici

Matteo Fici, fisico palermitano, uno dei pilastri di Assoprovider sin dalla sua costituzione, attuale tesoriere e responsabile dei programmi di diversificazione produttiva dell'Associazione, è convinto da sempre del ruolo indissolubile mobilità-ICT, ed è stato il promotore, nel 2017, del progetto "INFOMOBPMO" e ha chiarito il ruolo della fondazione nell'ambito della mobilità sostenibile.

"In cosa consiste il progetto?"

"Si tratta di una Fondazione ITS per la realizzazione di percorsi di formazione superiore e la ricerca nell'ambito della mobilità sostenibile."

"**Cosa sono gli ITS?"**

"Gli ITS sono Percorsi di Specializzazione Tecnica Post Diploma, realizzati secondo il modello organizzativo della Fondazione di partecipazione, in collaborazione con imprese, università ed enti locali inseriti nel sistema scolastico e formativo".

"Nella realizzazione del progetto avete riscontrato interesse e partecipazione da parte di enti al di fuori di Assoprovider?"

"Grazie ad ITS, Assoprovider entra dalla porta principale nel campo della mobilità sostenibile italiana".

"Senz'altro. Hanno aderito alla nostra Fondazione **un importante Istituto Tecnico Industriale di Palermo,** l'ARCES (un noto ente di formazione superiore siciliano), l'Università degli Studi di Palermo, la Città Metropolitana di Palermo, il Comune di Terrasini, e undici **aziende partner.** Le aziende **coinvolte nel progetto** rappresentano l'intera filiera dei trasporti. Offriranno l'opportunità di sviluppare i processi di innovazione e carriere professionali fondate su elevate competenze tecniche."

"A cosa mirano i collaboratori della fondazione?"

"Tutti i partner hanno l'ambizione di trasformare la mobilità urbana ed extraurbana in una *smart mobility*: spostamenti agevoli, trasporto pubblico innovativo e sostenibile, con mezzi a alto impatto ecologico. Inoltre, sarà necessario lavorare sulla regolamentazione dell'accesso ai centri storici a favore di una maggiore vivibilità e l'adozione di soluzioni avanzate

di infomobilità per gestire gli spostamenti di persone e merci a partire dal territorio della **Città Metropolitana di Palermo,** che comprende 82 Comuni e un milione e duecentomila abitanti. È un'opportunità di assoluto rilievo nel panorama formativo e dell'innovazione italiano, in quanto espressione di una nuova strategia che unisce le politiche d'istruzione, formazione e lavoro con le politiche dell'Industria 4.0.

L'obiettivo generale, infatti, è contribuire al miglioramento della catena del trasporto e al rafforzamento dell'integrazione dei trasporti multimodali da e per la Sicilia attraverso la formazione specialistica nel settore della *Smart&Sustainable Mobility*.

L'ITS mira, dunque, a creare professionisti che possano inserirsi in realtà eterogenee, dando ampio spazio alle tecnologie ICT considerate abilitanti a tutte le tipologie di *mobility management* innovativo.

Ovviamente Assoprovider metterà a punto in Sicilia le best practice da esportare, subito dopo, su tutto il territorio nazionale."

"In che modo l'attività è stata finanziata?"

"L'attività iniziale dell'ITS, che in questi giorni ha terminato il complicato iter di riconoscimento della personalità giuridica e di accreditamento formativo, è finanziata dall'Avviso 14/2017 della Regione Siciliana con il contributo del Fondo Sociale Europeo per la selezione di **percorsi formativi per il conseguimento di un diploma di tecnico superiore** e prevede il conseguimento di una qualifica di V livello EQF (Quadro Europeo delle Qualificazioni) da parte di Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.): istituti di eccellenza ad alta specializzazione tecnologica. Grazie ad ITS, Assoprovider entra dalla porta principale nel campo della mobilità sostenibile italiana".

Assoprovider sulla strada della mobilità sostenibile

"Assoprovider non è solo connettività. È questo il messaggio che siamo impegnati a far passare". "È proprio il settore della mobilità moderna e sostenibile, che si avvale dell'avanguardia delle tecnologie ICT per innovarsi costantemente" - continua Fici. - "Pensiamo ai navigatori, integrati ormai in tutti i telefonini, che utilizzano i chip GPS assieme alla mappe stradali."

L'esempio delle tecnologie ICT applicate ai navigatori integrati dei cellulari fa parte del presente. Per il futuro si sta già lavorando allo sviluppo di tecnologie capaci di giovare non soltanto al singolo, ma all'intera comunità e all'ambiente.

"Il futuro – spiega ancora Fici, - è dei veicoli a guida autonoma, ma non solo. Sono tante le applicazioni, anche meno pubblicizzate, sviluppate nel settore della mobilità sostenibile, confermando l'esigenza globale di vivere e muoversi all'insegna della sostenibilità".

Con il termine **mobilità sostenibile** si indicano delle modalità di spostamento in grado di diminuire l'impatto ambientale, sociale ed economico generato dai veicoli privati. Modalità, quindi, capaci di diminuire non soltanto l'inquinamento atmosferico e acustico, ma anche la congestione stradale, l'incidentalità, il degrado delle aree urbane, il consumo del territorio e i costi degli spostamenti. Tutti fattori che influiscono notevolmente sul benessere psicofisico dell'essere umano.

L'UE collabora con tutti gli Stati membri per sviluppare una politica sostenibile in materia di mobilità, l'obiettivo è migliorare la qualità della vita soprattutto nelle città, promuovendo soluzioni di mobilità attiva, come gli spostamenti a piedi e in bicicletta, soluzioni queste, che richiedono il supporto di App, che rendano le informazioni sulla mobilità sostenibile accessibili alla cittadinanza.

"Tali tecnologie – conclude Fici, - se opportunamente sviluppate, assumono un ruolo chiave nella partita alla mobilità sostenibile, manifestandosi come propulsori nel campo dell'educazione alla sostenibilità stessa, educazione che è alla base di ogni rinnovamento culturale."

Giulia Fici e Giusi Carioto

PROGETTI IN CORSO

Legacoop e Assoprovider rilanciano i progetti di sviluppo locale sulla connettività

Le cooperative di comunità sono uno strumento attraverso il quale i cittadini possono diventare protagonisti del cambiamento del proprio territorio, attori di uno sviluppo locale sostenibile e partecipato. Queste esperienze si stanno moltiplicando in tutta Italia, ma è nelle aree interne, di montagna, che esprimono tutto il loro potenziale. In contesti svantaggiati, a rischio spopolamento, dove il pubblico si ritrae e il "mercato" non arriva, i cittadini sono spesso lasciati soli a reagire al declino che attraversa territori difficili e bellissimi. In questi contesti, alcuni hanno deciso di unirsi, di attivarsi per rilanciare il proprio territorio, per dare un'opportunità e un futuro alla propria comunità.

Si riaprono negozi di prossimità, si inventano servizi "condivisi" (di mobilità, consegna di spesa, medicinali, giornali, posta), la comunità si apre ai viaggiatori. Si avviano progetti per la sostenibilità: recupero di coltivazioni autoctone, comunità energetiche, economia circolare, tutto gestito e realizzato dai cittadini, associati in forma cooperativa, unendo la partecipazione democratica all'efficienza imprenditoriale. La scelta è quella di uno strumento imprenditoriale che non estrae valore dal territorio, ma lo genera, con e a vantaggio della comunità stessa. L'incontro tra Legacoop e Assoprovider nasce dal lavoro di entrambi nelle aree interne. Abbiamo ripreso l'idea e i modelli delle storiche cooperative energetiche in cui i cittadini sono proprietari e utenti dell'infrastruttura, per applicarla alla rete digitale. Un terzo del territorio italiano, infatti, non è raggiunto dalle reti di connessione veloce, escludendo milioni di persone dall'accesso all'informazione, dall'usufruire di servizi digitali, pubblici e privati. A molti è preclusa la possibilità di accedere allo smartworking o a strumenti di welfare, persino al semplice intrattenimento delle piattaforme di streaming. I piani per la digitalizzazione del Paese ci sono, ma prevedono tempi lunghi, troppo lunghi, e molti dei paesi saranno ormai spopolati e abbandonati.

Da un articolo de Il Sole24ore del 23/9/2015 "Quanto vale il Pil digitale generato dalla banda larga?": *"Uno studio della Banda Mondiale suggeriva di sviluppare assieme domanda e offerta di banda larga. Una idea che l'Italia ha fatto propria solo molto di recente, con il piano governativo banda ultra larga. La Banca mondiale cita uno studio di McKinsey, secondo cui un aumento del 10% nella penetrazione della banda larga tra le famiglie produce un aumento del Pil di una nazione compreso tra lo 0,1 e l'1,4%. Booz & Company ha rilevato che un aumento del 10% della penetrazione della banda larga porta una crescita dell'1,5% della produttività lavorativa nei successivi cinque anni.*

Tenendo conto che la penetrazione banda larga italiana è agli ultimi posti in Europa, quindi ben lontana dai parametri dell'Europa Occidentale, forse potrebbe considerare valida anche per noi, questa stima."

Per anni le denunce sulla necessità di investire sulla connettività, da parte nostra, ma anche da parte di tanti enti locali e associazioni di comuni, hanno evidenziato l'eccessiva lentezza che ha spaccato l'Italia in due, aree urbane vs aree interne, e sancito la "chiusura" di questi paesi.

Abbiamo ripreso l'idea e i modelli delle storiche cooperative energetiche in cui i cittadini sono proprietari e utenti dell'infrastruttura".

Durante il lockdown, l'uso massivo di *smart working* e telelavoro, di didattica a distanza, di videochiamate e maratone tv ha esasperato un problema che per molti era solo marginale e che ora è esploso nelle case di tutti, perché ci siamo resi conto dell'importanza delle connessioni veloci, senza le quali nessuna delle attività elencate sarebbe stata possibile. Nelle aree interne, milioni di persone sono state "escluse" dalle attività lavorative, di intrattenimento e di formazione, a dimostrazione che il problema è oggi. Il racconto mainstream di questi mesi ci dice di tornare a ritmi più umani, abbandonare le città non solo per le vacanze, ma per trasferirci e ripopolare i piccoli comuni delle aree marginali, facendo leva sulle opportunità offerte dallo *smart working*. Peccato che quasi nessuno abbia evidenziato l'impossibilità di questa idea, perché l'assenza di connessioni veloci pregiudica la possibilità di spostare le attività lavorative in questi luoghi. Anche inventare nuovi servizi diventa impossibile senza l'accesso ai nuovi strumenti.

Redazione OpenTlc

Legacoop e Assoprovider rilanciano progetti di sviluppo locale sulla connettività. Le infrastrutture digitali sono fondamentali per ricostruire opportunità di lavoro, istruzione, welfare e servizi innovativi che rendano di nuovo attraenti questi luoghi, offrendo concrete occasioni di ripopolamento e rilancio, rendendo le nostre città più sostenibili e ricucendo le fratture territoriali ed economiche.

ASSOPROVIDER PER LA LEGALITÀ

Raccolta fondi Eunomia

Il Collegamento Campano contro le camorre ha la propria sede presso Villa Fernandes, bene confiscato alla camorra, a Portici (Na) e ha sezioni territoriali a Casal di Principe, San Cipriano d'Aversa, Casagiove, Vitulazio, Benevento. Siamo impegnati con il volontariato su cinque versanti: *per una comunità libera dalle mafie, dalla corruzione e dalla cattiva politica*; *percorsi di cittadinanza responsabile*; *lotta alle povertà complesse*; *pace, nonviolenza, mediazione, società multiculturale e convivialità delle differenze*; *impegno in carcere*. Questi cinque assi sono accompagnati da due fari: *cura e qualità delle relazioni umane*; *seminare il grano verso l'economia sociale*. In tal senso, sperimentiamo la promozione di un vero e proprio *modello partecipato e condiviso* con le persone colpite dalla violenza criminale, con i poveri e con i vari volti dei territori. Un impegno svolto in rete con Istituzioni, Scuole, Università, Chiese, associazioni e volontariato.
Certo, accogliamo il disagio sociale e sono tante le bollette che paghiamo per luce, gas, acqua, telefono, però, sosteniamo *condivisione*, *denuncia*, *progettualità*, per chiedere giustizia e l'affermazione dei diritti fondamentali. In questo contesto è nata l'idea del "corto" **Eunomia - *La rivoluzione della speranza***. La storia parla di Alberto, giovane imprenditore vittima di un tentativo di estorsione e corruzione, che trova, grazie all'aiuto di Renato, coordinatore di un'associazione impegnata nella lotta all'illegalità, il coraggio di denunciare. L'obiettivo è sensibilizzare al tema della cultura della legalità, al perseguimento della giustizia e ai valori della convivenza civile. Ma non tutto il lavoro sarà possibile in forma gratuita. Viaggi, noleggio attrezzature, vitto e alloggio, saranno da pagare. Con l'aiuto di Assoprovider e OpenTLC, sono qui a chiedere una raccolta fondi per la sua realizzazione. Speriamo di raggiungere una cifra pari a €20.000.
Ci date una mano? Potete inviare tramite bonifico il vostro contributo a "***Collegamento Campano contro le camorre per la legalità e la nonviolenza "G.Franciosi***", **IBAN IT77N0514240090CC1271124340,** indicando nella causale: "***Cortometraggio***".
Grazie!
Leandro Limoccia
Presidente del Collegamento contro le camorre e Coordinamento Provinciale di Libera Napoli

ASSOPROVIDER E I TERRITORI

I Comuni soci onorari di Assoprovider

Nella nostra associazione, il dialogo con le Pubbliche Amministrazioni è nella natura delle cose.
Dialogo a tutti i livelli, istituzioni nazionali, regionali e locali. Il monitoraggio del livello di digitalizzazione ed in genere anche di quello dei nostri utenti, ne è, oggettivamente, il prodotto.
Da qualche anno siamo impegnati, oltre gli interessi di "bottega", nell'essere veicoli di conoscenza al fine dell'abbattimento del digital-divide cognitivo, pre-condizione per la cancellazione di quello strutturale.
L'accordo con Legacoop, del febbraio 2018, ha arricchito questa "mission" di Assoprovider aggiungendo anche il trasferimento tecnologico verso le cooperative di comunità per la creazione di reti in fibra ottica proprietarie.
Il progetto si dota così di un ulteriore strumento al fine di combattere la desertificazione economica, abitativa e sociale, di quelle zone lontane e periferiche dell'immensa provincia italiana.
Ultima nata in Assoprovider, è l'iniziativa di accogliere i Comuni italiani come soci onorari così da condividere conoscenze tecniche, regolamentari e legislative per aiutare i Comuni, soprattutto quelli con poche risorse, a diventare "digital-ready".
È da qualche mese che il Comune di Torrioni (AV) è diventato il laboratorio di questa iniziativa, ma non ci siamo limitati al supporto tecnico-legislativo, addentrandoci nelle esigenze abbiamo realizzato che possiamo andare oltre e, con il progetto TEDTRIP di cui ampiamente si parla nella rubrica dedicata del primo numero di OpenTLC, allargare la collaborazione anche nel turismo esperienziale.
Il Sindaco, Dott. Anna Oliviero intervistata da OpenTLC evidenzia come questa collaborazione con l'Associazione permetta ad una piccola comunità di acquisire gratuitamente delle professionalità che i limitati budget comunali non permetterebbero, l'intervento iniziato da qualche mese, e attualmente in corso, si è concentrato per risolvere alcune criticità quali l'alfabetizzazione dei dipendenti comunali ovvero suggerire strumenti open source, e quindi gratuiti, per un miglior uso dell'informatica di base e si è esteso a problematiche più complesse.

Il Vice Presidente di Assoprovider e responsabile del progetto, Dott. G.B. Frontera, in quest'ambito ha invitato gli uffici tecnici ad attivare il censimento delle risorse del sottosuolo riutilizzabili per la posa di fibra ottica e l'elevazione dei cavidotti ad "opera di urbanizzazione primaria ".
L'intervento si è infine esteso anche a problematiche diverse, quali la valutazione dell'organizzare cooperative di cittadini che creino la propria rete in fibra attuando un modello di TLC cooperativa e non ultimo, come già accennato, implementare il progetto di turismo esperienziale TEDTRIP.
Redazione OpenTlc

SEGUE DALLE ALTRE PAGINE

Storia di una liberalizzazione: free WIFI!

> segue da pag. 1

Ed è in questo clima che, nel 2005, l'ingegno dell'allora presidente di Assoprovider Matteo Fici (oggi tesoriere) si manifesta con un espediente degno di nota. Con il pretesto di augurare un buon lavoro al neo ministro delle Comunicazioni Mario Landolfi, il 27 Aprile 2005 Fici scrive al ministro, e ne approfitta per ribadire il tema caro ad Assoprovider. Di seguito, un estratto della lettera indirizzata al ministro:
"*A due anni ormai dal rilascio della regolamentazione sull'uso del WiFi per applicazioni hot spot indoor (28 maggio 2003), non si è ancora arrivati al giro di boa: la possibilità di applicazione outdoor è stata infatti espressamente vietata nel D.L. del 28/05/2003, anche se in fase di audizione non era stata prospettata alcuna limitazione. Il ritardo conseguente registrato in Italia nell'approvare un nuovo regolamento sul wireless per l'ultimo miglio che superi i limiti imposti dal DL di cui sopra, che sia finalmente coerente con l'Europa, rimane un dato di fatto a due anni ormai dall'autorizzazione alle sperimentazioni che sin da subito hanno dato esito positivo e sulle quali si sono strutturate esperienze esaltanti, a detta anche delle Autorità per le Comunicazioni Agcom.*" Un fattore determinante nella felice conclusione di questa "battaglia" per la liberalizzazione del WIFI è da attribuire inoltre, alla presenza capillare nel territorio delle aziende di Assoprovider. I soci di Assoprovider sono presenti in tutta Italia, anche a Mondragone, città che ha dato i natali al ministro Landolfi, e all'imprenditore Nino Morrone, che ha accompagnato Fici ad incontrare il ministro. Probabilmente una maggiore attenzione sulle motivazioni di Assoprovider è scaturita anche da questo incontro. Ancora una volta, lavoro di squadra e determinazione, l'asso nella manica dell'Associazione Provider Internet. È lecito chiedersi: e se il ministro fosse stato di un'altra cittadina? La storia avrebbe avuto forse un altro finale? No, Assoprovider avrebbe avuto qualche altro associato anche lì o vicino a quell'altra cittadina.
Giusi Carioto

tedtrip

> segue da pag. 4

La scelta di focalizzare l'azione sulle attività turistiche (experience) è dettata dalle caratteristiche naturali del modello esperienziale stesso, individuando il proprio punto di forza nell'attività che si svolge e non nel "dove" e nel "quando". Questa idea offre la possibilità da un lato di destagionalizzare l'offerta e, dall'altro, di creare opportunità di sviluppo turistico in luoghi meno conosciuti.

Operare nel settore delle attività turistiche si è rivelata, peraltro, una scelta corretta anche da un punto di vista economico: il mercato delle attività turistiche a livello globale corrisponde al 10% della "torta" dell'intero settore turistico, pari a 168 miliardi di euro, e la dimensione del mercato delle attività turistiche nella sola Italia ammonta a circa 1 miliardo di euro. Gli operatori di Turismo Esperienziale italiani non rispondono ancora in maniera esaustiva alle esigenze dei viaggiatori, limitando la vendita delle proprie experience all'interno delle principali OTA – Online Travel Agents, delle Agenzie di Viaggio e dei Tour Operator tradizionali. Ancora, quindi, non si esprime il massimo valore del contenuto delle esperienze che si otterrebbe con l'utilizzo di tecniche specifiche quali lo Storytelling e il Visual Storytelling. È qui che subentra l'esperienza del team di TEDTRIP.
Giusi Carioto

T GLOBAL
La soluzione TGLOBAL per la gestione dei log per l'ISP che vuole dormire sonni tranquilli
Vuoi terziarizzare la gestione dei log di traffico internet dei tuoi clienti?
Prova la soluzione TGLOBAL, dal 2008 per gli ISP italiani, adeguata regolarmente alla normativa del Garante.
Per info logstorage@tglobal.it; oppure casella vocale 091-6199376

Le migliori soluzioni per WISP

WIRELESS

Base Station e CPE di ultima generazione

Cambium Networks™ · MikroTik · UBIQUITI NETWORKS

Ponti Radio Licenziati 6-80GHz

SICE offre servizi di Consulenza per l'ottenimento delle Licenze Ministeriali

CERAGON · SME siae microelettronica · INTRACOM TELECOM

Dal 1980, SICE rappresenta in Italia e nel mondo l'espressione della prestigiosa ingegneria italiana applicata alle Telecomunicazioni ed è tra i leader mondiali nella costruzione di apparati TLC e nella distribuzione delle migliori soluzioni per Wireless Internet Service Provider. SICE costruisce apparati Hiperlan, WiMAX, Wi–Fi, Bluetooth Proximity Devices, Laserlink, Ponti Radio PDH/SDH, Ponti Radio Broadcast e moduli radio OEM fino a 43 GHz.
Oltre alla produzione della propria linea di prodotti, SICE è distributore per l'Italia di prodotti Wireless, Videosorveglianza, Routing/Switch, VoIP dei Top Brand a livello mondiale, associato ad una serie di servizi a valore aggiunto per i propri clienti:

- Consegna rapida
- Prezzo imbattibile
- Assistenza Tecnica Pre e Post Vendita
- Assistenza Commerciale
- Corsi di Formazione Ufficiale conTrainers Certificati

VIDEOSORVEGLIANZA

Telecamere Termiche

Rilevamento immediato della temperatura corporea e della mascherina, distanza di sicurezza e analisi dati

HIKVISION

- Telecamere bullet/turret
- Termoscanner portatili
- Controllo Accessi

NETWORKING

Modem Router

tp-link · FRITZ!

Lettura Targhe - Sicurezza Pubblica

TARGA SYSTEM

Ideale per Comuni e Enti Pubblici

- Lettura Targhe
- Controlli assicurazione e revisione scadute
- Controllo auto rubate
- Interfacciamento con il Ministero

Sicurezza Domestica

ezviz

- Telecamere indoor/outdoor
- Controllo Accessi
- App dedicata

SICE S.p.A.
Via Tazio Nuvolari 53 - 55061 Carraia (LU)
+39 0583 980787 • info@sicetelecom.it
www.sicetelecom.it

DIGITAL MARKETING

L'e-commerce per la ripartenza digitale delle piccole e medie imprese

Il coronavirus ha rappresentato una tragedia economica per le imprese italiane, soprattutto per quelle realtà micro, piccole e medie che hanno dovuto far i conti con nuove prospettive di fare business e **intrattenere relazioni commerciali**. Tuttavia, la pandemia sanitaria ha acceso nuovi riflettori sulle opportunità delle **vendite online**, consegnando innovazione e **digitalizzazione per le imprese**. Diventa più conveniente vendere online e per molti utenti è definitivamente svanita la barriera culturale dell'acquisto online.

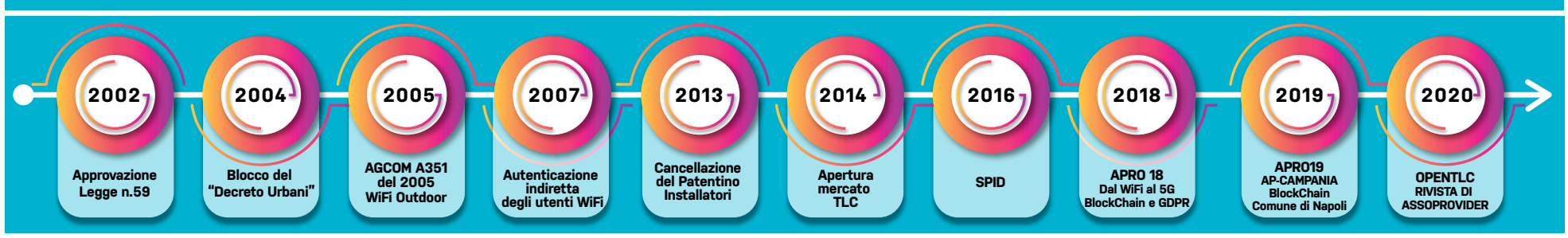
Il **commercio elettronico** è un'idea inseguita da molti, soprattutto durante e dopo il coronavirus con tutti i negozi chiusi e con la necessità di far vivere la propria attività. Creare un *e-commerce* è semplice, in pochi giorni si può realizzare un sito con determinati prodotti. Se necessario, si può ampliare la gamma di prodotti in vendita e il target o il mercato di riferimento. Nel 2020, solo il 12% delle aziende italiane opera nell'e-commerce e il 79% di loro lo fa in ambito consumer. Per questo bisogna fare molto per realizzare vendite elettroniche nel B2C e, in particolare, nel B2B. Il 76% degli utenti *e-commerce* ha acquistato da *mobile* nel corso dell'ultimo anno, contro una media europea del 64%. Dopo il coronavirus le evoluzioni sulle abitudini di consumo cambieranno completamente e i clienti si abitueranno a nuovi tipi di servizi e relazioni con le aziende. Per gli operatori dell'*e-commerce* questo è il momento di non rimanere indietro. Alcune aziende hanno già modificato il modello di business per fare fronte all'emergenza. Le aziende italiane potranno contare su un nuovo bagaglio di esperienza da sfruttare anche quando si assisterà alla totale riapertura. I settori del *retail* e della logistica sono alla vigilia di una rivoluzione, dove ancora una volta il digitale avrà un ruolo preponderante.

In molti casi, i consumatori online preferiscono fare da sé piuttosto che passare tramite intermediari. Ciò può essere reso possibile attraverso l'integrazione dell'e-commerce con le operations dell'azienda. In tale ambito vi è la possibilità di risultare più competitivi. Infatti, il canale e-commerce B2B può intercettare un maggior numero di aziende e clienti anche al di fuori dei confini nazionali. Gestendo tutto online, un sistema di e-commerce B2B porterebbe anche a una riduzione dei tempi e dei costi di gestione. L'e-commerce sta acquistando grande importanza anche tra gli esperti di nuovi media e dei social network, dato il loro sempre più frequente utilizzo nelle attività di marketing facilitando, tra l'altro, anche una maggiore interazione tra l'azienda, gli utenti e i „clienti storici". Molte strutture pubbliche, anche di spessore, sono rimaste indietro e nel pieno dell'emergenza sanitaria autorevoli website istituzionali sono divenuti inaccessibili per qualche giorno a causa dell'affollamento di utenti in rete. Non solo istituzioni pubbliche. Il settore alimentare dell'**e-commerce** non era ancora pronto per affrontare il boom avutosi tra marzo e aprile. Molti sono stati gli episodi in cui i siti dove poter fare i propri acquisti online sono diventati lentissimi o addirittura inaccessibili. Per qualche giorno, alcuni website come *Carrefour* sono divenuti impraticabili ogni qualvolta l'utente tentava di aggiungere un prodotto nel carrello, altri invece non sono riusciti a reggere il carico delle domande tanto da dover far slittare le consegne di settimane. Risulta importante comporre una mappa in cui posizionare il proprio business e capire come indirizzarlo verso i settori favoriti dalla crisi, oggi, e nei prossimi mesi. Ad esempio, se il **business aziendale** ieri era la **ristorazione**, oggi si guarda immediatamente al **delivery** dei pasti pronti e all'integrazione della propria attività con le applicazioni. **Tutti questi elementi hanno una radice comune: la necessità di una rete internet e di una banda larga diffusa su tutto il territorio e soprattutto in quelle realtà geografiche periferiche, ma produttrici di eccellenza agroalimentare.** Una così massiva e rapida innovazione di processo necessita di un accompagnamento in termini di servizi e competenze a supporto. La sovrabbondanza di stimoli e offerte da parte del mercato non semplifica la vita degli imprenditori che devono decidere presto e bene, in un contesto nel quale ogni euro investito conta molto più che in passato. Il ruolo dell'associazionismo, delle reti d'impresa e degli esperti di internazionalizzazione ed export digitale nel guidare le imprese è, dunque, importantissimo in questi percorsi inediti e in tempi incerti. Ripensare la struttura aziendale e l'organizzazione della produzione, con processi tecnologici, impresa 4.0, tecnologia dei blocchi, finanza, gestione d'impresa e organizzazione innovativa. Un mondo di idee da poter applicare al proprio business.

Domenico Letizia - Giornalista e analista geo-economico

ASSOPROVIDER
Associazione Provider Indipendenti

20 ASSOPROVIDER 1999 - 2019

Assoprovider è un'associazione indipendente di aziende che svolgono l'attività di Internet Service Provider (ISP), non solo connettività ma anche sviluppo di progetti che creano valore aggiunto alle connessioni quali servizi web, telefonia, cybersecurity e SEO. Nata nel luglio 1999, **Assoprovider** si prefigge di combattere le logiche di potere e di spartizione dei grandi carriers; ad oggi è di fatto l'Associazione più rappresentativa in termini numerici e geografici dei Service Provider italiani. La presenza "predominante" dei grandi operatori ha determinato uno squilibrio finanziario e, in alcuni casi, legislativo che sta penalizzando i piccoli e medi ISP che hanno cablato in FTTH e realizzato reti WiFi spesso in zone a "fallimento di mercato". L'associazione ad oggi annovera oltre 230 aziende specializzate in servizi internet e connettività, **Assoprovider** ha l'obiettivo di favorire lo sviluppo di progetti "internet inside", In particolare si propone di contribuire a colmare il "gap" tecnologico che ci separa dalle nazioni più avanzate per trasformare i soci in protagonisti nell'abbattimento del "Digital Divide" strutturale e cognitivo. Sempre in prima linea, anche con manifestazioni di grande rilievo, Assoprovider ha difeso e difende con successo i diritti della categoria promuovendo azioni legali ed esposti quali quelli al Garante delle Comunicazioni, al Consiglio di Stato, all'Antitrust e all'AGCOM, ottenendo il riconoscimento delle rivendicazioni e, spesso, la condanna della controparte. Le aziende associate sono dislocate sull'intero territorio nazionale e gestiscono complessivamente oltre 900.000 clienti.

È importante l'impegno ventennale attivo su tematiche politico-sociali quali "Privacy" e "Internet e Minori"; l'associazione è stata l'unica promotrice della liberalizzazione del WiFi e dell'abbattimento dei diritti amministrativi. Assoprovider si occupa inoltre di promuovere attività economiche a favore della categoria mediante la proposta di progetti comuni ed altri "utilities" per i propri associati, a tal fine è stata creata la TGlobal S.r.l., azienda partecipata al 20% dall'associazione e per l'80% da 36 ISP. **Assoprovider** ha partecipato allo sviluppo del progetto europeo di e-content "**GEORAMA**" per turismo nelle località di montagna con utilizzo dei servizi di connettività di terza generazione e, ultimo, il progetto **Octopus** per il 5G nelle aree rurali, l'associazione promuove continuamente iniziative analoghe coinvolgendo le comunità locali quali i piccoli comuni. Lo statuto, ed altre informazioni, sono disponibili sul sito ufficiale dell'Associazione all'indirizzo: www.assoprovider.it. Oltre a trovare tutte le informazioni in merito alle attività dell'Associazione, è disponibile il modulo di richiesta di iscrizione on line.