



Istituto nazionale per il Commercio Estero

Ufficio di Damasco

SIRIA

IL MERCATO DELLE TELECOMUNICAZIONI & I.C.T.

Maggio 2008



### **Premessa**

Syriatel Mobile Telecom è l'operatore di telefonia mobile nazionale più utilizzato in Siria, con una rete di 2426 stazioni radio, che coprono più del 99% dell'area abitata siriana e 257 partner internazionali per il roaming in più di 120 paesi.

Più di 3 milioni d'abbonati sono soddisfatti della qualità dei prodotti e dei servizi di Syriatel, che offre una rete di 70 punti di Servizio, i quali sono presenti in tutto il territorio siriano, con due Call Center a Damasco e Aleppo e che assistono quotidianamente più di 25.000 clienti.

All'inizio del 2007, con l'obiettivo di aumentare l'offerta per i propri clienti, Syriatel ha introdotto: la carta Aalami postpaid internet, quella EZ1 prepagata internet e un periodo di sperimentazione della terza generazione di tecnologie GSM.

Alla metà del 2007, in collaborazione con il Ministero delle Telecomunicazioni e della Tecnologia, Syriatel ha anche introdotto un progetto pilota di "Wireless Broadband" per consentire un facile accesso ad internet ovunque.

### **La domanda supera l'offerta**

*Una parziale liberalizzazione del mercato siriano della telefonia mobile e di internet, ha consentito una rapida crescita nelle telecomunicazioni e nei servizi I.T., mentre le infrastrutture caricate eccessivamente frenano gli ulteriori sviluppi.*

Il settore siriano delle telecomunicazioni sta attraversando un periodo di significativi cambiamenti. Il lungo periodo monopolistico dell'operatore di Stato *Syrian Telecom Establishment* (STE) si è negli ultimi anni modificato con una crescente liberalizzazione del mercato. Innanzitutto, con le licenze dei GSM questo settore è cresciuto esponenzialmente sotto la gestione di Syriatel e MTN-Syria (secondo gestore della telefonia mobile), puntando alle loro pratiche aziendali e di business che sono state innovative. La crescita dell'industria delle telecomunicazioni siriane è recente; c'erano piccole infrastrutture di telecomunicazione nel Paese fino agli anni '80. Negli anni '90 si cominciò a creare l'installazione del moderno sistema digitale, che avrebbe compreso l'utilizzo di meccanismi digitali, fibre ottiche e microonde collegate.

Alla metà del 2000 iniziò un progetto da \$390 milioni, che avrebbe portato all'installazione di 1 milione di nuove linee telefoniche da parte di Ericsson, includendo 85.000 linee digitali, come la *Public Data Network* (PDN) oltre alla collaborazione con Siemens e la joint-venture tra STE e Samsung. Ericsson ha anche proceduto alla realizzazione di un collegamento tra città con fibre ottiche, che dovrebbero connettere i centri rurali.

La PDN fu completata nel marzo del 2005, avendo avuto ritardi per una molteplicità di ragioni, incluso un logorante periodo di processo di contrattazione e difficoltà di realizzazione, risultanti dall'imposizione delle sanzioni americane.

Dall'inizio dell'operazione, la PDN ha avuto necessità d'ammmodernamenti per nuove richieste tecnologiche; gli aggiornamenti alla PDN sono cruciali per lo sviluppo dell'ICT.

Un ampio miglioramento della rete PDN potrebbe avere ripercussioni oltre l'industria delle comunicazioni: potrebbe aumentare, in maniera significativa, l'estensione e l'efficacia del fare business in Siria.



Il “*Third Rural Telecoms Project*” è un’iniziativa governativa rivolta allo sviluppo degli abbonati rurali. Esso è valutato in \$273 milioni in due anni; lanciato nel 2007, include un prestito di \$136 milioni da parte di “*Facility for Euro-Mediterranean Investment and Partnership* (FEMIP)”.

Il progetto ha lo scopo di connettere alle linee telefoniche 430.000 utenti, in 4.300 villaggi, situati maggiormente in aree rurali, attraverso l’installazione di idonei accessi tecnologici come la rete wireless.

### ***I mezzi di comunicazione fissi***

Attualmente, tutti i mezzi di comunicazione fissa in Siria sono a disposizione della società di Stato “STE”, la quale ha il monopolio del mercato. Il numero totale degli abbonati ai mezzi di comunicazione fissa è cresciuto costantemente negli ultimi anni, raggiungendo i 3,4 milioni alla fine del 2006, un incremento del 17% rispetto all’anno precedente. Tuttavia, il continuo ampliamento della nuova rete di comunicazione fissa è scarso o poco incisivo. Senza concorrenza, la STE ha stimato che le richieste per le nuove linee fisse sono 760.000 (dati di gennaio 2007). La STE sta facendo molti sforzi per raggiungere questa cifra. Ciò sarà seguito da un progetto per installare 930.000 linee nei prossimi 5 anni e raggiungere un 20% del tasso di teledensità per la fine del 2007. Se la crescita nelle linee continua al ritmo attuale, la STE realizzerà il suo obiettivo, un risultato di grande effetto, dato che il numero delle linee nel 2004 era di 2,7 milioni con una teledensità del 14,8%.

Ci sono due fattori principali da tenere a mente, quando si considera il tasso di teledensità siriano e soprattutto, quando si fa un paragone con quello dei paesi occidentali. La media delle famiglie siriane conta 5,5 unità, e quindi il 30% della teledensità in Siria corrisponde al 90% della copertura in Europa. Bashir al-Munajjed, l’ex Ministro delle Comunicazioni e della Tecnologia, sostiene che le linee fisse sono presenti nel 60% delle case in Siria. In secondo luogo, la bassa media dell’età nella regione del Medio Oriente, riduce i livelli di teledensità. L’installazione di nuove linee fisse è stata inoltre complicata dal largo e incontrastato incremento di costruzioni abitative illegali, con un movimento di popolazione verso zone, che non erano incluse nel piano della linea fissa.

Nel giugno 2006, il Ministro delle Comunicazioni e Tecnologie annunciò una riduzione nella tassa pagata per l’acquisizione e l’installazione di una rete fissa da 7.000 SYP (circa \$140 con 50 SYP = \$1) a 1.500 SYP (circa \$30) e allo stesso tempo ridusse i costi delle chiamate internazionali per minuto, di circa il 15%: a 18 SYP verso il mondo arabo, 20 SYP verso l’Europa e 25 SYP verso gli Usa. Le riduzioni raggiunsero il massimo nel costo delle chiamate locali, dell’ordine dell’80% nel 2004/2005; nell’unificazione dei costi di chiamata attraverso tutte le province e nei tagli nei costi dei servizi addizionali come le “chiamate d’attesa”, di circa il 35%. Infine, con queste riduzioni dei costi e il significativo aumento nella base degli abbonati di STE, si è ottenuto un incremento nelle entrate dai telefoni fissi del 41% nel 2006 per raggiungere i 30,6 SYP miliardi (\$607 milioni).

### ***Telefonia mobile***

*La costante crescita di abbonati dei due operatori di telefonia mobile continua, basandosi sulla qualità dei servizi piuttosto che sulla concorrenza su prezzi. L’imminente sviluppo include nuovi servizi, 3G e la possibilità di un terzo operatore.*

I due operatori di telefonia GSM, Syriatel e MTN – Syria, si erano aggiudicati dal governo siriano, nel gennaio 2001, i contratti BOT (Build-Operate-Transfer) per un periodo di 15



anni, avendo condotto un progetto pilota nel 2000. Entrambi gli operatori cominciarono ad offrire servizi nell'aprile 2001.

Agli operatori sotto contratto è chiesto di presentare progetti di collaborazione con la STE, per l'introduzione di servizi e tariffe. Il contratto BOT impegna gli operatori a provvedere al 95% della copertura entro il secondo anno. I due operatori MTN – Siria e Syriatel, forniscono il 99% della copertura della popolazione.

Entrambi gli operatori hanno seguito aggressive strategie di crescita con il numero degli abbonati, che è aumentato da 400.000 nel 2002 a 4.6 milioni alla fine del 2006; una cifra che rappresenta un tasso di crescita del 56% nel suo primo anno e un tasso di inserimento del 24,4%.

Il numero degli abbonati è stato ostacolato dai servizi "pre-paid". Tuttavia, il tasso di crescita degli abbonati siriani che può apparire elevato, è inferiore alla media regionale che era del 63% nel 2005, mentre la crescita in Iraq e Iran era rispettivamente del 255% e del 128%.

In Giordania il tasso d'inserimento era del 54% nel 2005, indicando un mercato relativamente maturo. L'unico paese che crebbe più lentamente della Siria fu il Libano, dove le restrizioni governative nel mercato sono significative.

La media regionale del tasso di inserimento nel 2005 era del 57%, evidenziando che c'è ancora una gran quantità di possibilità per la crescita nel mercato siriano. Entrambi gli operatori GSM hanno recentemente annunciato forti investimenti finanziari nel 2006, con introiti combinati dal settore, totalizzando 57,9 miliardi SYP (USD 1,14 miliardi) che rappresentano il 3,7% del GDP. Da questi introiti le due società corrispondono un totale di 21,6 miliardi SYP alla STE per diritti di licenza e circa 17,6 miliardi di SYP in imposte.

Le entrate dei due operatori GSM, diventano importanti per il Governo ed una vitale e nuova fonte d'entrata per lo Stato, visto il declino dei proventi del petrolio.

I contratti includono un piano di condivisione degli introiti con la STE, secondo cui gli operatori trasferiscono il 30% delle entrate annuali al governo nei primi 3 anni, il 40% nei seguenti 3 anni e il 50% per il periodo rimanente. Gli operatori hanno il diritto di estendere i loro contratti per un periodo di 3 anni oltre il termine del contratto nel 2015, con un incremento al 60% nei versamenti.

Tra i due operatori, MTN ha realizzato un miglior tasso di crescita negli abbonati di Syriatel.

I costi della rete mobile siriana rimangono bassi rispetto agli altri Paesi della regione. Un abbonamento mensile in Libano costa in media \$25 e il costo per una chiamata è di \$0,16 per minuto. Questo paragonato agli \$8 di abbonamento e gli \$0,08 di costo – chiamata in Siria.

Le chiamate prepagate costano \$0,49 per minuto in Libano, mentre alcune tariffe sono considerevolmente più economiche a \$0,06. Poiché il reddito siriano pro capite è circa un quarto di quello libanese, ciò significa che il costo delle chiamate in Siria è relativamente costoso.

Il servizio 3G è stato provato in Siria e gli operatori di telefonia mobile stanno aspettando che STE approvi la proposta di determinazione dei prezzi prima dell'avvio dei servizi 3G.

I contratti BOT firmati dai due operatori prevedono che un terzo operatore può entrare nel mercato nel 2008. A tal proposito potrebbe essere la stessa STE ad agire quale terzo operatore. In alternativa è prevista una gara internazionale per un'offerta.



## **Profili societari**

### **Syriatel**

Quando Syriatel entrò nel mercato siriano 6 anni fa, fu considerata una novità: buoni salari, moderne pratiche di lavoro, sofisticate campagne pubblicitarie e assistenza ai clienti di qualità. Lavorare con Syriatel diventava ambito per molti giovani. Nel 2004 essa lanciò un'Iniziativa Pubblica di Offerta (IPO) per il 10,5% del suo capitale o 7 milioni di azioni, per un valore di \$56 milioni. In seguito allestì i suoi uffici nel 2005 per i suoi azionisti, per fare operazioni finanziarie creando un mercato secondario. Syriatel sta anche cercando di intervenire nel mercato internazionale. Verso la fine dell'anno scorso Syriatel acquistò parte del pacchetto azionario del terzo network GSM UNITEL dello Yemen e agirà come operatore. L'investimento è superiore ai \$40 milioni, rappresentando approssimativamente un 10% delle azioni della società.

Il maggiore partner nell'operazione UNITEL è la società Saudi Arabian (**HITS**, *House of International Technology and Solutions*). L'investimento ha assunto un significato speciale essendo la prima volta che una società siriana ha allargato i suoi interessi in campo internazionale; una decisione storica significativa per il business siriano. Le altre iniziative imprenditoriali di Syriatel includono una joint-venture con STE e la GTC tedesca, per produrre componenti per telefoni ad alta tecnologia, e sistemi internet per rendere possibile lo sviluppo di un circuito wireless in Siria. Gli introiti di Syriatel aumentarono del 26% nel 2006 fino a 31,7 miliardi SYP (\$629 milioni). Il principale azionista di Syriatel è Mr RAMI MAKHLOUF, uno dei più importanti businessmen del paese. Gli altri azionisti di minoranza nella compagnia includono fondi d'investimento dagli EAU.

### **Mtn – Syria**

L'altro operatore nel mercato GSM è ufficialmente MTN – SYRIA. Essa è conosciuta come Areeba e Spacetel di proprietà della Investcam Holding.

MTN acquistò Investcam nella primavera del 2006 dalla famiglia libanese MIKATI con un accordo valutato in \$5,5 miliardi. MTN è un operatore con sedi in Sud Africa e Medio Oriente. Con l'acquisto di Investcam, MTN ha una partecipazione del 75% in MTN – SYRIA e il restante 25% appartiene a Tele Invest, una sussidiaria del gruppo d'affari saudita, Dallah al-Baraka.

MTN considerò la sua acquisizione di Investcam come un'aggiunta ai "5 territori regionali" del Gruppo MTN che includono: Sudan, Cipro, Yemen, Afghanistan e Siria, coprendo oltre 215 milioni di utenti. A parte Cipro, dove la penetrazione della telefonia mobile è circa dell'80%, questi sono mercati con livelli di penetrazione al di sotto del 20%, e rappresentano un eccellente potenziale per una crescita sostenibile.

Il management di MTN si attende che il nuovo marchio MTN – SYRIA possa beneficiare della crescita del Gruppo, con 40 milioni di abbonati e una larga presenza internazionale. Ci dovrebbero essere anche introiti da nuovi e interessanti prodotti, da tecnologia software e dalla capacità dei 12.000 dipendenti di MTN, con esperienza nelle vendite e nell'assistenza ai clienti. MTN ha recentemente vinto una gara per la licenza di un secondo gestore di telefonia mobile in Iran. MTN – SYRIA sta programmando di offrire parte delle sue azioni attraverso un'offerta pubblica di acquisto, nel prossimo futuro. In passato MTN – SYRIA si è anche rivolta ad Organizzazioni internazionali per aumentare ulteriormente il capitale. La società ottenne prestiti di \$10 milioni dal fondo OPEC per lo sviluppo internazionale, al fine di sviluppare il suo network e aumentare i suoi clienti, e \$20 milioni dall'Islamic Corporation per lo Sviluppo del Settore Privato (ICD).



Nel 2006 MTN – SYRIA realizzò un introito totale di 26,2 miliardi SYP (\$520 milioni) che rappresentò un incremento del 23% rispetto al 2005. La società ha 2.500 dipendenti e in Siria.

### **La creazione delle telecomunicazioni in Siria**

STE è l'attore chiave nell'industria essendo il solo fornitore di infrastrutture con responsabilità per entrambe, la linea fissa e la rete mobile, e come autorità regolatrice con il potere di approvare o mettere un veto a tutti gli schemi dei prezzi delle telecomunicazioni. Lo STE è uno dei grandi datori di lavoro statali con 22.661 dipendenti. Nel 2006 la STE ricevette 30,6 miliardi SYP (\$607 milioni) di ricavi dalla sua rete telefonica; 21,6 miliardi SYP (\$429 milioni) in diritti di concessione dai servizi internet. Il totale delle entrate per il 2006 è attorno ai 56,7 miliardi SYP, che rappresentano il 3,6% del PIL della Siria.

Gli abbonati alla linea telefonica aumentarono di 0,5 milioni o del 17% nel 2006 a 3,4 milioni e ciò è stato considerato come la ragione principale per la crescita degli introiti.

La STE è diventata un'importante fonte di reddito per il Governo e l'aumento dei dividendi dal settore delle telecomunicazioni è stato citato in un recente studio del Fondo Monetario Internazionale, come un fattore che ha contribuito al successo delle restrizioni fiscali necessarie dopo il declino delle entrate del petrolio.

### **Le iniziative Governative**

Nel gennaio 2004, il Ministro delle Telecomunicazioni e della Tecnologia lanciò la "strategia per l'uso della società dell'informazione nello sviluppo economico e statale della Siria." La strategia fu pianificata dal *National Task Force* composto da un numero di esperti dai diversi Ministeri oltre che consulenti autonomi siriani o internazionali. Il programma comprendeva un periodo di 10 anni e includeva un certo numero di progetti. E' stato stimato che per realizzare la strategia sarebbero necessari approssimativamente \$8 miliardi di investimenti provenienti dal settore privato e pubblico.

L'investimento dovrebbe essere rivolto a realizzare un salto qualitativo nelle infrastrutture ICT siriane. Furono approvati una serie di obiettivi:

- **L'utilizzo della linea telefonica:** era il 13% della popolazione nel 2003 e si è puntato a raggiungere il 30% nel 2013. Alla fine del 2006 la copertura raggiungeva il 18% e ci si aspetta che continui a crescere con un ritmo di due punti percentuali all'anno nel 2007 con l'attuale programma di ridurre le liste d'attesa per la linea fissa. Se questa velocità di crescita è mantenuta, il Governo non dovrebbe avere problemi nel raggiungere il suo obiettivo per il 2013. E' stato stimato che 4 milioni di nuove linee fisse dovrebbero essere richieste ad un costo di \$600 milioni.
- **L'inserimento della telefonia mobile:** si è puntato a raggiungere il 30% di copertura del territorio nazionale nel 2013, dal 6,8% del 2003. Questa cifra ha già raggiunto il 24,4% alla fine del 2006 e potrebbe raggiungere il suo obiettivo in anticipo rispetto al programma. E' stato calcolato che gli operatori della rete avrebbero bisogno di investire \$2 miliardi in attrezzature.
- **L'inserimento d'internet:** fu posto come obiettivo il 20% della popolazione o 4 milioni di abbonati nel 2013, dai 150.000 o meno dell'1% nel 2003. La crescita degli abbonati ad internet è stata lenta con 340.000 o l'1,8% d'inserimento alla fine del 2006. L'*Arab Advisor Group (AAG)*, una società di consulenza, ha previsto un aumento a



507.000 nel 2009. La crescita in questa area è quindi in ritardo rispetto all'obiettivo. L'ammontare provvisorio dell'investimento richiesto è di \$200 milioni, ma non vi sono dati su quanto è stato investito e se la fonte d'investimento è del settore pubblico o privato. Il numero stimato di utenti internet era 1,3 milioni alla fine del 2006, con una copertura del 6,9%.

- **L'inserimento dei P.C.:** si è puntato al 30% della popolazione o più di 6 milioni di Pc nel 2013 con una stima degli investimenti necessari in \$3 miliardi per l'acquisto di computer. L'ultima cifra disponibile è del MTC del 2004 dove 600.000 computers erano in uso in Siria, con un incremento del 20% rispetto all'anno precedente. Con questo tasso di crescita non sarebbero raggiunti gli obiettivi stabiliti. Il Governo ha comunque recentemente lanciato un programma per incrementare la diffusione dei computer in Siria.

- **La densità di ricercatori e ingegneri:** l'obiettivo è di passare da 30 unità per milione di abitanti del 2004, a ben 900.

Il Ministero delle Finanze ha inoltre completato una computerizzazione pilota delle sue operazioni chiave. Il governo vorrebbe anche provvedere al supporto dello sviluppo delle ICT nel settore privato, specialmente con un riguardo a quei servizi che saranno aperti alla concorrenza internazionale, in maniera particolare del settore finanziario e bancario.

La *Global Information Technology – Syria* (GIT – SYRIA), un'affiliata degli E.A.U., firmò due *Memorandum of Understanding* con il governo siriano nel 2006 (MoU). Il primo MoU riguardò la costruzione di una "città – internet" a Damasco con investimenti superiori a \$3 miliardi. Il programma si basava sull'idea di una silicon valley siriana. Non vi sono state iniziative concrete, fino ad ora, eccetto la costruzione di un ufficio a torre che dovrebbe offrire uno spazio per lo sviluppo siriano nel campo delle I.T. e delle telecomunicazioni.

Il secondo MoU riguardava la costruzione di un'infrastruttura governativa e dell'offerta di servizi in cooperazione con il governo siriano.

La MCT ha anche lanciato un'iniziativa per aumentare le capacità tecniche ICT dei diplomati siriani e la creazione di istituzioni ICT specializzate. Il governo ha adottato anche la risoluzione dell' "*Arab Human Development Report*" incoraggiando la costruzione di internet caffès, in particolare nelle aree rurali, liberando e sostenendo la diffusione di argomenti di informazione, cultura, società e svago arabi.

L'UNDP e MCT aprirono 14 centri telematici nel 2004 per migliorare l'uso di ICT nelle aree rurali.

Esiste anche un programma governativo per promuovere l'uso di I.T. nelle scuole. Nel 2003, 2.200 scuole, su un campione di 3.000, erano state connesse ad internet. Ci sono voluti due anni per connettere 800 scuole. Uno studio identificava diverse aree critiche, che potrebbero essere determinanti per il successo della realizzazione di questa strategia:

- 1) L'embargo tecnologico imposto dagli Usa sull'export di materiale di telecomunicazione e software verso la Siria;
- 2) Gli investimenti governativi nel settore dovrebbero procurare significativi ritorni;
- 3) Il clima di attrazione degli investimenti nel Paese.
- 4) La mancanza di trasparenza;
- 5) Conflitti d'interesse;
- 6) L'impegno preso nell'accordo di associazione Europa-Siria per la liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni.



## **IT: Popolare ma costoso**

Il settore delle IT in Siria è un'industria nascente, che solo ultimamente è diventata importante per la società. Fino al giugno 1998 i modems del computer erano vietati in Siria e lo STE non forniva alcun servizio internet fino alla metà del 1999, quando esso rese disponibile internet alle società, alle ambasciate e al governo siriano. Individui privati hanno potuto avere accesso ad internet, per la prima volta, nel 2000. Una relazione del 2004 dall' "Arab Advisor Group" prevedeva che la STE avrebbe avuto un monopolio nel mercato dei dati di comunicazione fino al 2010. Internet ad alta velocità fu introdotto nel 2004 e descritto da un reportage dell' "Arab Advisor Group" come il più costoso della regione. Il costo d'installazione dell'ADSL fu ridotto da 7.000 SYP (139USD) a 2.000 SYP (40USD) nel 2006, in aggiunta al costo del modem.

Le tariffe di abbonamento mensile per l'ADSL oscillano dai 29.800 SYP (591USD) per 8 MB/s a 2.400 SYP (48USD) per 256 kb/s e lo standard 1 MB che costa 5.900 SYP (118USD).

Questi costi restano elevati per le possibilità medie dei siriani; e questi costi elevati sono spesso una caratteristica del mercato monopolistico.

Nel settembre 2006, il numero totale degli abbonati alla banda larga era di 10.000 o una installazione ogni 0,05% abitanti.

Il governo è il maggior utilizzatore di servizi IT e lentamente si sta muovendo con i piani di computerizzazione per tutti i dipartimenti di governo.

La campagna di computerizzazione è stata appoggiata dal settore privato offrendo gli ultimi prodotti e servizi ICT.

Internet caffès sono molto diffusi e stanno aprendo in tutta la Siria, indicando che la voglia di informazione nella società è forte.

Ci sono progetti in cantiere per stimolare l'utilizzo del computer in Siria. La società SCS lanciò un progetto nel 2005 conosciuto come "Popular Pc" o "Computer per tutti" il quale era rivolto alla produzione di computers a un prezzo accessibile e/o in prestito alle persone che normalmente non potrebbero essere in grado di comprarli. Il progetto produce computers per cifre ridotte come 19.900 SYP (circa \$395).

L'assenza di statistiche ufficiali crea difficoltà nello stabilire la misura e la performance del settore IT. Dr Marwan Zabibi, Vice presidente del Gruppo INANA, stimò che l'ampiezza totale del mercato ICT, che includeva le telecomunicazioni, era di \$2 miliardi ed egli si aspettava che questa cifra potesse crescere fino a \$10 miliardi nei prossimi 5 anni. Questo collocherebbe l'attuale ampiezza del mercato del settore IT fra i \$250 – 500 milioni e implicherebbe un tasso di crescita annuale del 50 – 65% a \$3 – 4 miliardi nei prossimi 5 anni.

Nel 2006 fu stimato che le persone impiegate nel settore ICT erano circa 300.000. Secondo un sondaggio della Madar Research, relativo alla classifica dei Paesi Arabi secondo le loro installazioni base di Pc, il numero degli utenti di internet, la telefonia mobile e la linea fissa, la situazione era la seguente: tra il 2004 e il 2005 la Siria precipitò dall'11° al 14° posto nei 18 Paesi oggetto di analisi, seguita solo da Sudan, Yemen, Iraq e Egitto. Questa discesa nella classifica si è verificata nonostante un aumento dell'utilizzo di queste tecnologie in Siria, ma il Paese non si sta sviluppando rapidamente come gli altri della regione.



## **Il settore privato**

Vi sono 30 – 35 piccole e medie imprese di software e servizi IT che operano in Siria con una crescita costante di nuove società. Vi è invece una presenza limitata delle grandi società internazionali, anche se una parte è rappresentata attraverso agenti o distributori. Computer, hardware, servizi e negozi software stanno aumentando, anche se la maggior parte dei più piccoli negozi non sono registrati. Il mercato delle vendite di Pc è diventato saturo con un largo incremento della concorrenza.

Le società più grandi e di maggiore successo si sono spesso affermate sulle fondamenta di una strategia di sviluppo diversificato dal centro del loro business in servizi IT all'aggiunta di una distribuzione di newtorks, agenzie di marketing e gestione della sicurezza e altri sistemi di monitoraggio.

I più importanti attori includono: Inana Group (IG), Syriacomm, Attar Brothers e Omega Group.

**IG** era originariamente una piccola società di informatica, che è cresciuta acquisendo altre industrie, incluse le telecomunicazioni, il marketing, la pubblicità e l'intrattenimento. Il gruppo ha 400 impiegati e un fatturato totale nella regione di \$20 milioni l'anno.

Il business del gruppo può essere, in termini generali, così suddiviso: settore IT, nel quale essa ha 7 sussidiarie che svolgono il 90% del business, e settore marketing e pubblicità, nel quale ha 2 sussidiarie che svolgono il resto del lavoro. IG ha anche 2 joint – ventures denominate *Computer IT* e *Arabian IT*.

**Syriacomm** fornisce prodotti e servizi tecnologici ad un'ampia gamma di clienti come le Agenzie di governo, Organizzazioni internazionali e le maggiori industrie siriane. Il gruppo ha 250 impiegati.

**Attar Brothers**, un'affiliata dell'Attar Group, è stato il solo partner d'affari di IBM in Siria negli ultimi 34 anni. Sono operativi nel mercato hardware al dettaglio, e anche nel mercato del software attraverso forniture di IT a clienti aziendali. La società ha un fatturato annuale nella regione di \$50 milioni e 55 impiegati. Il 40% del loro business è la fornitura di tecnologia internet al settore ospedaliero e alberghiero, un campo nel quale sono soci con Micros Fidelio il leader mondiale in sistemi di Proprietà e Gestione di Hotel.

La fornitura degli altri servizi al settore Bancario e Assicurativo crea un altro 25% del loro business ed essi si sono recentemente inseriti in un'offerta per gestire la futura Borsa di Damasco (Damascus Stock Exchange).

Molto del rimanente business della compagnia viene dai contratti IT per il governo e principalmente per i dipartimenti delle telecomunicazioni e dell'educazione.

**Omega Group** è stata costituita nel 2004, ma esisteva già nel 1989 come Hamra Computer Company, la quale è adesso una delle sue sussidiarie. OG fornisce prodotti, accorgimenti e servizi in collaborazione con varie società internazionali. La società ha interesse in "investimenti su larga scala e progetti in ICT e in sistemi di sicurezza".

**Transtek** è una delle poche società che ha avuto successo nel fornire servizi specializzati. Produce software per la *Enterprise Resource Planning* (ERP) e nel procurare specifici accorgimenti industriali alle società. Transtek ha 45 dipendenti, una parte dei quali è impiegata nello sviluppo dei software.



I clienti della compagnia includono Avenzor Pharmaceuticals, Syriatel, Benetton, Arab Bank, Bank Audi, Inana Group.

### **Considerazioni**

C'è disponibilità di capitale umano in Siria che potrebbe essere sviluppato per creare un'industria IT capace di procurare servizi delocalizzati nel mondo industrializzato, offrendo prodotti IT relativamente poco costosi e servizi dovuti al relativo basso costo della manodopera qualificata. Tuttavia ci sono stati successi e fallimenti tra i numerosi tentativi di investimento in Siria. Secondo Mr Attar, *“c'è un enorme potenziale per l'esportazione di software confezionati su misura dalla Siria, di contratti vincenti di delocalizzazione e anche qualche volta attraverso società siriane che vendono direttamente all'estero”*.

*C'è una quantità di fattori che frenano lo sviluppo delle IT in Siria: ridotto potere d'acquisto, la bassa velocità e la bassa qualità dei servizi.*

Come già indicato, il Governo ha un ruolo cruciale nel dirigere e supportare lo sviluppo. Mr Attar disse a The Syria Report, *“Il governo ha bisogno di un piano onnicomprensivo su come integrare IT nelle sue varie funzioni di insegnamento dal settore privato. Le banche private sono state automatiche dal loro primo giorno d'operatività, mentre le banche pubbliche hanno solo recentemente ottenuto livelli base di automazione. Anche se il governo ha una visione propositiva e attiva per l'integrazione di IT, l'esecuzione è lenta.”*

Le sanzioni Usa imposte nel 2004 hanno causato ritardi nell'aggiornare le infrastrutture PDN ma il loro impatto non è sentito in maniera significativa nell'industria IT. Le sanzioni hanno indotto le società siriane a rivolgersi ai paesi europei e dell'Est per prodotti alternativi.

Il peso della domanda locale per le IT e il forte desiderio di far parte dell'informazione globale sarà un potente incentivo per un cambiamento ulteriore.

### **Glossario**

- PDN** → *Public Data Network;*
- ISDN** → *Integrated Services Digital Network;*
- BOT** → *Build – Operate – Transfert;*
- MCT** → *Ministry of Communications and Technology;*
- CITSC** → *Consulting and IT Services Centre;*
- STE** → *Syrian Telecommunications Establishment;*
- GIT** → *Global Information Technology;*
- ISP** → *Internet Service Provide.*

Per ulteriori informazioni pregasi contattare il nostro ufficio di Damasco:

**Italian Trade Commission (I.C.E.)**  
**Trade Promotion Section of the Italian Embassy**  
**Damascus Office**  
Abou Rummaneh  
Ata Al Ayoubi Street 4  
Damascus (SYRIA)  
Tel. (00 963 11) 3319535  
Fax (00 963 11) 3314232  
E-Mail: [damasco.damasco@ice.it](mailto:damasco.damasco@ice.it)  
Sito: [www.ice.it/estero2/damasco](http://www.ice.it/estero2/damasco)  
Website: [www.italtrade.com/suriya](http://www.italtrade.com/suriya)