

LE UTILITY ITALIANE, TRA RADICAMENTO TERRITORIALE E INNOVAZIONE



Un settore che vale il 6,9 % circa del PIL italiano, con 115 miliardi di euro di fatturato complessivo, 142.000 addetti e servizi essenziali per i cittadini e la competitività del Paese. È la fotografia delle 100 maggiori utility analizzate dal sesto rapporto Top Utility, che valuta annualmente le performance delle maggiori aziende pubbliche e private attive in Italia nel settore dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e dei rifiuti.

Il settore è articolato e disomogeneo: da un lato le piccole e medie imprese continuano a costituire buona parte del comparto: il 52% ha infatti ricavi inferiori ai 100 milioni di euro e solo il 14% supera il miliardo. Dall'altro, le grandi utility coprono quote di mercato rilevanti e continuano a crescere. Il 66% delle aziende è a capitale interamente pubblico, il 20% è composto da società miste, il 9% da aziende quotate e il 5% da aziende private.

Le aziende analizzate operano in prevalenza su scala locale, con pochi grandi player energetici attivi a livello nazionale o addirittura internazionale. Escludendo questi ultimi, il tasso di crescita dei ricavi delle aziende maggiormente legate a specifici territori è del 4,7% tra il 2015 e il 2016.

Le 100 maggiori aziende hanno comunque un peso molto significativo sui vari settori. Le Top Utility coprono il 54,8% dell'energia elettrica generata in Italia e il 64,1% delle vendite finali (fonte ARERA), il 36,8% dei volumi di gas distribuiti e il 73,3% di quelli venduti (ARERA), il 68,8% dell'acqua distribuita (ISTAT) e il 42,9% dei rifiuti urbani raccolti (ISPRA).

Il rapporto esamina le imprese con un modello di Valutazione Integrata delle Performance (VIP) che unisce molteplici aspetti: le performance economico-finanziarie dell'ultimo triennio, l'efficienza della gestione operativa, la responsabilità ambientale e sociale, la comunicazione, gli investimenti, la ricerca e innovazione.

Multiutility più forti nelle performance economico-finanziarie

Andamenti differenziati per la crescita dei ricavi 2016 tra le Top 100, che complessivamente è dell'1,2% sul 2015. Le multiutility segnano il dato migliore, incrementando il valore della produzione del 7,5%, seguite dalle monouility dei rifiuti (+3,5%) e dalle idriche (+1,6%). Nel comparto energetico, invece, i ricavi delle aziende elettriche sono stati sostanzialmente stabili (-0,4%), mentre le monouility del gas hanno avuto un calo dell'11,1%, dovuto principalmente al calo della materia prima.

Queste ultime, tuttavia, sono in media le più solide, con gli indici di redditività più elevati e una situazione debitoria più sostenibile (rapporto di indebitamento di 1,7 e Debito/Equity a 0,4). Al contrario, le aziende elettriche paiono ancora in difficoltà, penalizzate dal calo dei prezzi e della domanda degli ultimi anni. Alcune, come è noto, risentono di un elevato indebitamento dovuto a consistenti investimenti rivelatisi non remunerativi in una fase di mercato calante.

Le multiutility hanno risultati in miglioramento per tutti gli indicatori. Molteplici sono le ragioni, tra le quali un portafoglio di attività diversificato che riduce il rischio legato al singolo business e la maggiore dimensione che consente una superiore capacità d'investimento.

La gestione delle operation

Il quadro d'insieme mostra un progressivo miglioramento delle prestazioni dei settori ambientali – acqua e rifiuti – e una sostanziale stabilità di quelli energetici. Nel servizio idrico integrato, il riferimento usuale è il tasso di perdite delle reti, per il quale le Top 100 risultano migliori della media nazionale: si attestano, infatti, al 32% contro il 38,3% medio (fonte Istat) e in miglioramento rispetto al 2015 di due punti percentuali.

Anche nei servizi ambientali i risultati migliorano: la raccolta differenziata cresce di oltre cinque punti percentuali, attestandosi al 58%, rispetto alla media nazionale del 52,5% (fonte ISPRA).

Il settore della distribuzione del gas mostra una sostanziale stabilità, con lievi miglioramenti, data la difficoltà di incrementi significativi in un contesto già caratterizzato da parametri elevati. Si riducono i tempi medi di esecuzione di lavori semplici e di attivazione della fornitura, rispettivamente da 5,3 a 4,8 giorni e da 3,3 a 3,2 giorni. Cala leggermente la percentuale di rispetto dei tempi stabiliti dall'Autorità per i lavori semplici (dal 98% al 97%), mentre rimane pienamente soddisfatta per l'attivazione delle forniture. Cresce la quota di rete ispezionata, sia in bassa pressione (che passa dall'83 all'84%), che quella in medio/alta, che balza all'87% rispetto al 74% della rilevazione precedente.

Il settore dell'energia elettrica mostra un panorama articolato, con alcuni miglioramenti e qualche criticità nella qualità e continuità del servizio di distribuzione. Si riduce leggermente il tempo medio di esecuzione di lavori semplici (5,8 giorni anziché 5,9) ma scendono più marcatamente le prestazioni effettuate entro gli standard richiesti da ARERA, passate dal 98% del 2015 al 93% del 2016. Peggiorano lievemente anche i valori relativi all'attivazione della fornitura (da 99% a 98% di compliance con gli standard dell'Autorità), mentre al contrario migliorano le performance sui tempi di ripristino della fornitura a seguito di un guasto del gruppo di misura e si riducono i tempi di esecuzione delle prestazioni da 1,9 a 1,3 giorni.

Nell'insieme, le Top Utility mostrano uno sforzo costante verso il miglioramento delle prestazioni, sebbene permangano differenze sensibili tra i vari comparti. Quelli energetici, storicamente più redditizi e più soggetti alla regolazione indipendente, mostrano ancora performance migliori, mentre paiono in recupero quelli ambientali.

La sostenibilità: piace il bilancio sociale

Anche la sostenibilità mostra parametri in miglioramento, seppur in modo articolato per le diverse aree. Cresce l'adozione di strumenti di rendicontazione sociale, mentre so-

no in leggero calo le imprese che seguono le linee guida del GRI per il bilancio di sostenibilità. Ciò, peraltro, potrebbe essere dovuto alle esordienti che, per le prime pubblicazioni, adottano un modello meno vincolante. Nel 2016 è entrato in vigore il Decreto Legislativo n. 254/2016, che recepisce una direttiva europea e prevede l'obbligo di pubblicazione del rapporto di sostenibilità, in concomitanza con i bilanci societari, per le grandi aziende di interesse pubblico. La norma interessa 42 delle Top 100, che dal 2018 dovranno pubblicare il bilancio di sostenibilità. Di queste il 55% l'ha già fatto in precedenza, mentre per le restanti sarà la prima volta. Nel 2016 sono state 38 le aziende che hanno pubblicato il bilancio di sostenibilità, due in più rispetto all'anno precedente e cinque rispetto al 2014.

Comunicazione, clienti e sviluppo del territorio: comunicare online

La trasparenza amministrativa, prevista dal D.lgs. 33/2013, è ormai pratica consolidata tra le utility italiane. Tra le Top 100 sono ben 86 le aziende sottoposte a tale obbligo. Le altre, pur non essendone soggette, in molti casi ne adottano comunque le modalità per divulgare alcune informazioni, quali la struttura aziendale (80%), le società controllate (79%) e i servizi erogati (64%).

Tra le voci che ottengono la piena, o quasi, conformità nel 2016, spiccano le informazioni sulla struttura aziendale e la pubblicazione dei bandi di gara, che raggiungono rispettivamente il 100% e il 99%. Inferiori, ma comunque positivi, i dati sulla pubblicazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità (+28 punti percentuali sul 2014) e le informazioni su aree dedicate, quali quelle sul personale (+51 punti sul 2014) e su consulenti e collaboratori (+43 punti sul 2014). In controtendenza è invece la divulgazione di informazioni ambientali e sui servizi erogati, che, pur salendo rispettivamente di 6 e 7 punti sul 2015, non raggiungono i livelli del 2014. L'adozione crescente del bilancio di sostenibilità potrebbe però aver riassorbito queste esigenze informative.

Aumenta il ricorso ai social network: nel 2016 il 68% delle aziende porta sempre più strumenti di assistenza ai clienti sul

canale on line. Allo stesso modo, sono in forte crescita le applicazioni per la gestione delle utenze tramite smartphone (+13 punti rispetto al 2015).

Nella comunicazione finanziaria prosegue il trend positivo degli ultimi anni, con un aumento significativo nella pubblicazione online della relazione sulla gestione e della descrizione della struttura organizzativa (entrambe +14 punti sul 2015).

I rapporti con i clienti e gli altri stakeholder locali mostrano nel 2016 luci e ombre. L'indice di soddisfazione dei clienti peggiora per la prima volta in quattro anni, passando da 85,07 a 82,05. In calo anche le performance del servizio clienti, con un lieve aumento dei tempi di attesa e un calo del livello di servizio dei call center. Crescono anche i reclami dei clienti. Le complessità dei mercati, le maggiori attese dei consumatori e alcuni processi di riorganizzazione aziendale potrebbero spiegare questo fenomeno.

In aumento, al contrario, le attività sul territorio. Il 68% delle aziende offre visite agli impianti, mentre quasi 8 aziende su 10 svolgono progetti didattici con le scuole. Cresce, infine, il valore delle sponsorizzazioni, salite a circa 92 milioni di euro, a fronte dei 68 del 2015.

Investimenti, ricerca e innovazione: un impegno da 4,6 miliardi

Nel 2016 le Top 100 hanno investito complessivamente in impianti, infrastrutture, reti ed attrezzature poco più di 4,6 miliardi di euro, pari allo 0,3% del PIL e all'1,6% degli investimenti fissi lordi italiani. Tale valore rappresenta il 4% del valore della produzione delle Top Utility.

Il dato varia decisamente tra i diversi tipi d'azienda. Le società del comparto elettrico hanno investito di più in termini assoluti, quasi due miliardi di euro, pari al 43,1% del totale delle Top 100, seppur in sensibile calo rispetto al 2015 quando, con quasi 2,3 miliardi, avevano coperto il 48,5% del totale. Le multiutility sono quelle cresciute

maggiormente, avendo investito 1,65 miliardi di euro nel 2016 (+18,1% sul 2015), pari al 35,8% del totale (29,9% nel 2015). Cresce l'impegno nella ricerca e nell'innovazione, sempre più centrali per lo sviluppo delle utility, con l'89,7% delle imprese che effettua attività di ricerca. Nella maggioranza dei casi (69,2%) è svolta sia internamente che esternamente, mentre il 7,7% si limita a rivolgersi a soggetti esterni (università, centri di ricerca, società specializzate o fornitori di tecnologia) e il 12,8% realizza solo al proprio interno tutte le attività di R&S. Digitalizzazione, sia nella gestione delle operation che nei rapporti con i clienti, sostenibilità ambientale ed efficienza energetica sono le aree nelle quali si concentra la maggior parte degli investimenti in ricerca e innovazione.

Questo testo è una sintesi della ricerca "Le performance delle utility italiane. Analisi delle 100 maggiori aziende dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti", VI rapporto Top utility.

Copyright 2018 Althesys. All rights reserved.

Top Utility è il think tank del comparto delle public utility. Valutare le performance delle aziende dei servizi di pubblica utilità, riconoscere le eccellenze, cogliendo le dinamiche competitive e indirizzando le policy nazionali, è la sua mission. L'osservatorio ha sviluppato un modello di valutazione integrata delle performance delle utility operanti in Italia imperniato sui criteri della sostenibilità, dell'efficienza, dell'economicità e della qualità del servizio ai consumatori. Top Utility è un centro di ricerca indipendente, che dispone di un patrimonio di conoscenze unico sulle aziende dei comparti elettricità, gas, acqua e rifiuti, costituendo un punto di riferimento per operatori e stakeholder.

A cura di:

Alessandro Marangoni

CEO Althesys e direttore scientifico Top Utility

www.toputility.it