

Le 100 Top Utility italiane tra investimenti e sostenibilità

Alessandro Marangoni – Direttore scientifico Top Utility e CEO Althesys

Il settimo Rapporto Top Utility analizza le performance delle maggiori 100 imprese italiane dell'energia, del servizio idrico integrato e dei rifiuti

Le 100 maggiori utility dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e della raccolta dei rifiuti urbani hanno generato nel 2017 un valore della produzione aggregato prossimo ai 112 miliardi di euro, pari al 6,5% del PIL italiano, registrando un calo del 2,1% rispetto all'anno precedente.

Accanto a un ridotto numero di grandi imprese - solo il 12% supera infatti il miliardo di euro di ricavi - convive una pluralità di aziende medio-piccole (il 53% ha ricavi inferiori ai 100 milioni) dalla forte vocazione territoriale. Si tratta in prevalenza di aziende a capitale pubblico: il 67% è interamente pubblico, il 20% società miste, il 9% quotate e completamente private per il restante 4%. Si tratta soprattutto di monoutility del settore idrico (33% delle Top 100), multiutility (32%) ed aziende di servizi ambientali (23%), con una minoranza di imprese attive solo nella distribuzione/vendita di gas (4%) e grandi player energetici nazionali e internazionali. Escludendo questi ultimi, la crescita dei ricavi delle local utility è stata del 4,2% tra il 2016 e il 2017. Le Top 100 coprono il 50,6% dell'energia elettrica generata in Italia e il 70,2% delle vendite finali, il 42,6% dei volumi di gas distribuiti e il 65,6% di quelli venduti (ARERA), il 70,2% dell'acqua distribuita (ISTAT) e il 43% dei rifiuti urbani raccolti (ISPRA).

Performance economico-finanziarie

Il calo dei ricavi delle Top 100 è imputabile alle difficoltà incontrate negli ultimi anni dalle imprese del settore elettrico (il fatturato è sceso del 5% rispetto al 2016). Le aziende attive negli altri settori hanno infatti evidenziato una crescita dei ricavi, soprattutto le monoutility del gas che, dopo il forte calo rilevato nella precedente edizione, hanno fatto segnare un +12,2%. Le multiutility hanno incrementato il valore della produzione del 6,2%, seguite dalle monoutility del sistema idrico (+5%) e dei rifiuti (+4%). La discesa dei ricavi delle utility elettriche si riflette anche sugli indici di redditività, nel 2017 inferiori a quelli delle altre imprese e in alcuni casi negativi. Se confrontato con gli anni precedenti, il dato sui margini 2017 evidenzia un generale deterioramento, pur mantenendosi su livelli consistenti. Persiste il trend negativo delle monoutility del gas, influenzato però dalle performance molto negative di una sola impresa. Calano anche le multiutility, mentre le variazioni sono più contenute nell'idrico e nei rifiuti.

Sostenibilità ed etica

Sono state 51 le Top 100 che hanno redatto il bilancio di sostenibilità, che dal 2018 è stato reso obbligatorio dal Decreto Legislativo n. 254/2016 per le grandi aziende di interesse pubblico. Sono quattordici in più rispetto all'anno precedente

e diciassette rispetto al 2015; da segnalare però che, di esse, solo 31 erano tenute a redigere il bilancio di sostenibilità; per le altre, si è trattato di una libera scelta. Questo strumento non è dunque considerato dalle utility un mero adempimento formale, ma un mezzo efficace per rendicontare i processi interni e gli impatti della propria attività. È anche segnale di un più ampio sviluppo di politiche di sostenibilità intese come elemento strategico e di coinvolgimento di tutti gli stakeholder nella creazione di valore. Il tasso di adesione ad un codice etico rimane sostanzialmente stabile nel 2017 (95% dei casi) rispetto all'anno prima (96%). Le certificazioni, pur lentamente, continuano ad aumentare. Le ISO 9001 e 14001 si confermano le più adottate (rispettivamente dall'88% e 81% delle imprese) mentre cresce da 62% a 67% la OHSAS 18001 sul sistema per la sicurezza sul lavoro, a riprova dell'impegno profuso dalle imprese verso la tutela dei propri lavoratori.

Comunicazione e customer satisfaction

Le utility, più di qualsiasi altra attività di tipo industriale, sono caratterizzate da una forte interazione con l'utenza/clientela e il tessuto locale. In netta progressione la comunicazione online, in particolare la presenza sui social network: il 76% delle Top 100 ha, ad oggi, uno o più profili social attraverso i quali interagisce con gli utenti e fornisce servizi di assistenza, mentre il 70% mette a disposizione uno sportello online per reclami e suggerimenti. Altro dato significativo è il numero di imprese (66%, dal 44% del 2015) che ha sviluppato App per dispositivi mobili, con lo scopo di ampliare la gamma dei servizi offerti, come il pagamento delle bollette online o l'autolettura del contatore. Nel 2017, la customer satisfaction sembra tuttavia peggiorata, seppure in un quadro composito. Prosegue, ad esempio, il calo dell'indice medio di soddisfazione, sceso a 80,4 da 81,8 della sesta edizione, dopo la flessione già registrata in precedenza.

Alcuni indicatori, in particolare, segnano un peggioramento, come i tempi medi di rettifica della fatturazione (che sono saliti a 33,1 giorni dai 19,2 precedenti) e la qualità del servizio call center. Altri indici, come i tempi di risposta ai reclami o di attesa agli sportelli, si mantengono in linea con gli anni scorsi. Scendono, infine, i reclami dei clienti, la cui incidenza passa da 1,2% a 0,7%.

Performance operative

Il quadro d'insieme dei servizi erogati dalle principali società conferma il trend di miglioramento nei settori ambientali (acqua e rifiuti) e la sostanziale stabilità di quelli energetici. Nel servizio idrico integrato il tasso di perdite di rete delle Top 100 rimane nettamente migliore della media nazionale. Si attestano, infatti, al 30% contro il 38,2% medio italiano (fonte ISTAT), in progresso di due punti percentuali rispetto al 2016 e di quattro rispetto al 2015. Nella depurazione peggiora il

rendimento degli impianti, pur restando di otto punti superiore al 2015, mentre, al contrario, aumenta la percentuale di utenti collegata ai depuratori, che tocca il 91%. I servizi ambientali segnano un ulteriore passo in avanti rispetto alla scorsa edizione. La raccolta differenziata cresce di cinque punti, arrivando al 63% rispetto alla media nazionale del 55,5% (fonte ISPRA), sostenuta anche dall'adozione di sistemi di raccolta prevalentemente porta a porta (68% delle aziende). Il tasso di applicazione di sistemi di tariffazione puntuale sale al 34% rispetto al 31% del 2016, un dato certamente superiore alla media nazionale, che testimonia come le aziende stiano puntando su questa soluzione per migliorare l'efficienza della raccolta. Nel settore della distribuzione del gas sale la quota di rete in bassa pressione ispezionata (che passa dall'84% al 90%) ma lo stesso indicatore scende per la media/alta pressione (da 87% a 82%). I tempi medi di esecuzione di lavori semplici e di attivazione della fornitura aumentano lievemente: rispettivamente da 4,8 a 5,4 giorni e da 3,16 a 3,24 giorni. Il comparto dell'energia elettrica mostra risultati consistenti con quelli degli anni precedenti. Pressoché stabile la tempestività media di esecuzione dei lavori semplici, mentre sale la percentuale di prestazioni effettuate entro gli standard richiesti da ARERA, dal 93% del 2016 al 95% del 2017. Migliora l'attivazione della fornitura (tempo medio di esecuzione di 1 giorno, rispetto all'1,3 del 2016, con il 98% di rispetto degli standard ARERA), mentre peggiorano leggermente le performance sui tempi di ripristino della fornitura a seguito di guasto ed aumentano i tempi di esecuzione delle prestazioni: da 1,3 a 1,4 giorni.

Investimenti

I progressi tecnologici delle Top100 sono stati rilevanti. Gli investimenti in impianti, reti ed attrezzature hanno raggiunto i 5,7 miliardi di euro, contro i 4,5 miliardi del 2016, effettuando un balzo, a perimetro omogeneo, del 25,6% rispetto all'anno precedente. Tale valore rappresenta l'1,9% degli investimenti fissi lordi in Italia nel 2017 e lo 0,3% del PIL nazionale (fonte ISTAT). La scomposizione degli investimenti per tipo di azienda evidenzia una netta prevalenza di quelle elettriche e delle multiutility, generalmente di maggiori dimensioni e con una superiore capacità di investimento. In particolare, le società del comparto elettrico hanno investito circa 2,6 miliardi di euro, pari al 45,8% del totale (+32% sul 2016), mentre le multiutility hanno sfiorato i 2 miliardi (+20,9% sul 2016). Anche le monoutility dell'idrico, dei rifiuti e del gas hanno evidenziato importanti risultati. I 916 milioni di euro di investimenti delle imprese del sistema idrico (+21,1% sul 2016) testimoniano gli sforzi in atto per migliorare la qualità delle reti e del servizio ai cittadini, confermati anche dalle ultime performance operative. Le monoutility dei rifiuti hanno superato i 100 milioni di investimenti (106,3 milioni, +14,7% sul 2016), mentre quelle del gas seguono a poca distanza (86,7 milioni, +14,5%).

Il peso degli investimenti sul fatturato è aumentato nel 2017, passando dal 4% medio del 2016, al 5,1% dell'ultimo anno, con trend in crescita per tutte le tipologie di aziende.

Ricerca & Innovazione

L'innovazione sta diventando un fattore sempre più strategico nei piani industriali delle utility. Le attività di ricerca & sviluppo sono svolte da più del 90% delle Top 100 al fine di ottimizzare sia la gestione dei processi interni che i servizi rivolti ai clienti. La tendenza, soprattutto da parte delle aziende più grandi, è lo sviluppo di approcci cooperativi e di open innovation, attraverso la ricerca di collaborazioni con start-up innovative. Prosegue anche l'impegno sul fronte della digitalizzazione: le imprese paiono ormai coscien-

ti di come alcuni aspetti innovativi dell'ICT (IoT, Big Data Analytics, smart technologies, etc.) abbiano il potenziale di rivoluzionare le prassi consolidate, sia nella gestione delle infrastrutture e del capitale umano, che nella relazione con i clienti. L'indagine ha rivelato come nel 2017 addirittura il 74,4% delle aziende possedesse sistemi già operativi o in fase di realizzazione per la raccolta e gestione dei dati di impianti, infrastrutture e forza lavoro mediante strumenti ICT, mentre il 32,6% ha dichiarato di avere dei progetti in fase di studio.



Le eccellenze dei servizi pubblici locali

Lo scorso 21 febbraio a Milano, in occasione del convegno "Le utility, motore di crescita sostenibile", è stato presentato il rapporto Top Utility 2019 "Le performance delle utility italiane. Analisi delle 100 maggiori aziende dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti", giunto alla settima edizione, e sono stati proclamati i vincitori. I premi sono stati attribuiti alle aziende con le migliori performance tra le Top 100 prese in esame dallo studio. La migliore in assoluto è A2A (in finale con Acque SpA, Aimag, Gruppo CAP e SMAT); prima per Sostenibilità è invece Acque SpA (finalista con Brianzacque, Gruppo CAP, Estra e Nuove Acque); per la Comunicazione si è distinta Hera (con A2A, Aimag, Gruppo CAP, Etra), per RSE Ricerca e Innovazione Gruppo CAP (con Acquedotto Pugliese, Iren, Gruppo Hera, SMAT). Nella categoria Consumatori e Territorio la migliore è stata Aimag (con Acea, Aset, Nuove Acque, SMAT) e, infine, Estra si è distinta nella categoria Crif Performance Operative (con A2A, CVA, Contarina, SAVNO).

A2A: Top Utility Award Assoluto

Dichiarazione di Giovanni Valotti, Presidente del Gruppo A2A

"Siamo molto orgogliosi di questo riconoscimento che premia A2A come miglior utility. Abbiamo fatto un turn around importante sia dal punto di vista strategico che nella gestione operativa della società. I risultati finora ci hanno premiato, segno che si tratta della strada giusta. Tra i pilastri di questa nuova strategia c'è sicuramente un ritorno alle origini, un riavvicinamento ai territori, una grande attenzione alla sostenibilità e all'efficienza operativa. Penso che sia il giusto percorso per tutte le utility, non solo per A2A. I dati dimostrano che le aziende che più hanno investito sulla sostenibilità sono risultate quelle più competitive e che hanno ottenuto i migliori risultati anche dal punto di vista economico".



Acque SpA: Top Utility Award Sostenibilità

Dichiarazione di Giuseppe Sardu, Presidente di Acque SpA

"Siamo molto soddisfatti perché lo studio alla base di Top Utility, dati alla mano, attesta come Acque sia tra le utilities più virtuose del panorama nazionale, visto che oltre al premio Sostenibilità, con una seconda nomination ci siamo garantiti un posto tra le prime cinque aziende nella categoria Top Utility Assoluto. Il doppio, prestigioso riconoscimento, premia la nostra capacità di tenere sempre uniti i positivi risultati economici e lo sforzo per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini. È il frutto dell'ottimo lavoro dei nostri soci, ma anche della dedizione di tutti i nostri lavoratori. Che siano su strada, al pubblico o negli uffici: sono loro i primi a essere consapevoli di come l'impegno sociale sia un fattore strategico nell'erogazione di un servizio di primaria importanza per i cittadini, e di come questo contribuisca alla crescita della nostra realtà".



Gruppo Hera: Top Utility Award Comunicazione

Dichiarazione di Giuseppe Gagliano, Direttore Centrale Relazioni Esterne del Gruppo Hera

“Per il Gruppo Hera una comunicazione incisiva e coerente contribuisce a costruire un rapporto duraturo con il territorio in cui opera. Ricevere questo premio è motivo di orgoglio e il riconoscimento dell’impegno profuso nel tempo in questo ambito. Oggi, in particolare, la comunicazione è pervasiva e le persone sono sommerse dalle informazioni. Rivolgersi loro con contenuti utili, semplici ma efficaci deve essere un obiettivo centrale per le aziende di pubblico servizio e Hera ha deciso di investire molto in questa direzione. I cittadini infatti abitano una pluralità di spazi mediatici, nei quali abbiamo deciso di incidere puntando su messaggi che facciano della riconoscibilità la loro forza”.



Gruppo CAP: Top Utility Award Ricerca & Innovazione

Dichiarazione di Alessandro Russo, Presidente e Amministratore Delegato Gruppo CAP

“Questo riconoscimento premia la nostra visione, quella che noi chiamiamo #Waterevolution e che vede l’acqua come elemento centrale nello sviluppo sostenibile del territorio. Un obiettivo ambizioso, che ha bisogno di tecnologie all’avanguardia e strategie imprenditoriali capaci di scommettere sulle persone, sulle competenze, sulle tecnologie, e sulle idee che sono ovunque e non solo in azienda. Per questo abbiamo aperto il nostro centro di ricerche a innovatori e startupper che arrivano da tutto il mondo. Il premio Top Utility è davvero la dimostrazione di come si possa coniugare identità pubblica, capacità ed efficienze industriali e che il dibattito che contrappone pubblico a privato è davvero semplicistico e superato in un senso e nell’altro”.



Aimag: Top Utility Award Consumatori & Territorio

Dichiarazione di Monica Borghi, Presidente di AIMAG

“Siamo molto contenti ed orgogliosi di ricevere questo premio che valorizza il nostro agire d’impresa. Abbiamo voluto spingere ulteriormente, con strumenti relazionali sia tradizionali che tecnologici, cercando un rapporto sempre più diretto di ascolto dei nostri stakeholder, ritenendo questa caratteristica utile alla creazione di valore competitivo. Una buona reputazione creata sul campo è la via maestra per ottenere fiducia ed apertura da parte delle persone. Per il futuro noi continueremo a lavorare lungo questa direttrice perché ci ha dato davvero tante soddisfazioni ma ne resta ancora tanto per migliorarci ulteriormente”.



Estra: Top Utility Award Performance Operative

Dichiarazione di Francesco Macri, Presidente di Estra

“Siamo orgogliosi di questo riconoscimento che premia il costante impegno di Estra verso una sempre più efficiente gestione dei processi e delle operation. Sin dalla nostra costituzione, qualità ed efficacia hanno rappresentato due capisaldi fondanti che ci hanno guidato nelle attività operative così come nella gestione dei clienti e del credito. Dalle attività di ispezione sulla rete di distribuzione gas, agli ingenti investimenti operati in reti e in nuovi impianti fino al miglioramento dei servizi alla clientela, sono molteplici le iniziative da noi portate avanti nell’ottica di miglioramento delle performance operative. Siamo convinti infatti che solo attraverso un investimento mirato in tal senso sia possibile garantire servizi ad alto valore aggiunto a beneficio di cittadini e territori. Tale impegno è propedeutico inoltre alla costituzione di un nuovo modello di utility portato avanti da Estra sempre più efficiente, innovativo e reattivo rispetto ai bisogni della collettività.”

