

Dove vanno le public utility italiane?

Performance e scenario dal III rapporto Top Utility.

di Alessandro Marangoni - Althesys

Il processo di trasformazione del settore dei servizi pubblici sta per affrontare una nuova fase, ricca di sfide ma anche di opportunità. Il Governo ha annunciato misure per la razionalizzazione del numero delle "controllate" degli enti locali, rafforzando contemporaneamente le realtà più strutturate e multiutility. L'obiettivo dichiarato è di puntare sulle eccellenze nazionali, che devono essere di maggiori dimensioni, nella convinzione che le società di servizi di pubblica utilità svolgono non solo un ruolo fondamentale per la qualità della vita dei cittadini ma anche per la crescita economica del Paese.

Il rapporto Top Utility, giunto quest'anno alla sua terza edizione, offre ad operatori e stakeholder l'opportunità di valutare le performance delle principali utility attive sul territorio italiano, per comprendere al meglio dinamiche ed evoluzione delle imprese. Lo studio analizza, in un'ottica integrata, i dati delle 100 maggiori aziende utility per fatturato su quattro diverse aree di business: energia elettrica, gas, servizio idrico integrato e gestione dei rifiuti. La ricerca si fonda su un modello di analisi quantitativa e qualitativa sviluppato e affinato nel tempo, che utilizza 182 indicatori per cinque aree: quadro economico e situazione finanziaria dell'ultimo triennio; gestione operativa, secondo le peculiarità dei vari comparti; sostenibilità sociale e ambientale e rapporto con i consumatori e con il territorio; comunicazione; patrimonio tecnologico e l'innovazione.

L'identikit del settore

Le 100 maggiori aziende realizzano un fatturato di circa 125 miliardi di euro, pari al 7,7% del Prodotto interno lordo italiano 2013. Il settore, tuttavia, continua a presentare tra le sue criticità principali l'elevata frammentazione e la dimensione ridotta delle sue imprese rispetto alle omologhe degli altri Paesi europei.

I numeri, in questo senso, sono più eloquenti di qualsiasi interpretazione: delle prime 100 utilities analizzate, il 53% sono piccole e medie imprese con un fatturato inferiore ai 100 milioni di euro; se poi si considera la soglia di 500 milioni si arriva fino all'83%, mentre solo 17 aziende la superano. Un'ulteriore conferma giunge dal perimetro delle attività svolte: solo il 30% del campione opera in diversi settori mentre la maggioranza è monoservizio. Le top 100 producono il 52% dell'elettricità italiana (Fonte AEEGSI), il 66% dell'acqua erogata (fonte ISTAT) e il 36% dei rifiuti raccolti (ISPRA).

Il settore idrico, che rappresenta il 60% del campione, è fortemente rappresentato (al 70%) tra le prime venti; situazione opposta per il settore della gestione rifiuti, le cui aziende sono comunque salite dal 5% del 2012 al 20% del 2013.

Analizzando la classifica secondo il volume d'affari si riafferma poi un'altra tendenza: alle grandi multiutility che occupano stabilmente un posto alto nella classifica si affiancano una serie di

medie e piccole realtà come le monouility idriche e ambientali. Il processo di integrazione avviato dai settori energetici sul finire degli anni Novanta sembrerebbe ora coinvolgere maggiormente anche quei comparti, come l'idrico e il waste management, rimasti fino ad oggi più defilati.

Il quadro economico-finanziario

La situazione economico-finanziaria del 2013 presenta per le utilities un quadro piuttosto eterogeneo. Complessivamente si registra una lieve diminuzione dei ricavi, scesi a 125,1 miliardi di euro rispetto ai 126,7 miliardi del 2012 (-1,3%).

Se poi si va ad analizzare più nel dettaglio i fatturati, si scopre che il calo dei volumi d'affari interessa prevalentemente i principali gruppi energetici e alcune grandi multiutility del Nord. Ricavi tendenzialmente stabili (o in lieve crescita), invece, per le aziende medio piccole dei comparti ambientali.

Il confronto dei dati del triennio 2011-2013 mostra che tra le Top100 le aziende che si occupano di servizi idrici sono quelle ad aver registrato il più alto rapporto tra EBTIDA e ricavi (22,4%), seguite dalle multiutility (17,1%) e dalle energetiche (15,1%). Più basso il valore per le aziende del waste management (9,5%), per le quali incidono maggiormente i costi del personale, data la natura labour intensive della raccolta.

Performance sopra la media sono presenti anche per le aziende energetiche: da notare che le società della distribuzione sono quelle con i migliori risultati operativi, con livelli di ROI (10,2%), ROE (9,4%) ed EBITDA/Ricavi (24,5%) molto più alti rispetto a quelli dei produttori.

Per quanto riguarda il ricorso all'indebitamento, il report segnala un maggiore peso nelle aziende dei rifiuti e dell'idrico. In entrambi vi è un rapporto debito/equity maggiore di 1 (rispettivamente 1,68 e 1,49); superiore alla media del campione è anche il rapporto debito/EBITDA (3,65) per le aziende dell'idrico. Quanto alla redditività per le principali aziende di servizi pubblici nei tre anni, il confronto degli indici mostra leggeri segnali di ripresa. Gli indici di redditività per le Top 100 appaiono nel complesso stabili, con un leggero aumento per ROI e ROS e una flessione del rapporto EBITDA/Ricavi. Migliora, invece, la situazione debitoria rispetto al 2011, con valori in calo sia con riferimento all'equity (da 1,74 a 1,08) che all'EBITDA (da 4,04 a 2,44). In diminuzione anche il rapporto di indebitamento, che nel corso delle tre edizioni è passato da 6,17 a 5,15.

Questo tendenziale miglioramento economico-finanziario si riflette anche nell'andamento delle utility quotate in Borsa. Il Top Local Utility Index, che monitora sette utility quotate su Borsa Italiana per una capitalizzazione totale di 4,7 miliardi di euro, evidenzia come da inizio 2013 a fine 2014, questo segmento sia andato meglio del mercato in generale, rappresentato dall'indice FTSE-MIB.

La sostenibilità sociale e ambientale

Le politiche di sostenibilità sociale e ambientale sono sempre più al centro della gestione delle utility. Dal confronto con le edizioni precedenti si evidenzia la tendenza a una maggiore comunicazione e certificazione delle performance secondo i canoni di Corporate Social Responsibility (CSR). Se un tempo erano solo le grandi società a presentare il Bilancio di Sostenibilità, oggi anche quelle di minori dimensioni ricorrono a questo strumento. Oltre il 30% del campione delle Top 100 ha pubblicato infatti la versione aggiornata al 2013. È in netto aumento anche l'adesione volontaria a strumenti di certificazione ISO ed EMAS e, in particolare, la diffusione di ISO 9001 e ISO 14000. Un'impresa su cinque aderisce, inoltre, alle pratiche "virtuose" dettate dall'EMAS, che promuove miglioramenti continui nelle prestazioni ambientali delle aziende. Sul fronte ambientale, le performance delle Top 100 nel comparto rifiuti sono superiori al dato nazionale. La media di raccolta differenziata è il 49% ed è superiore di ben 7 punti alla media italiana per il 2013 (42%, ISPRA). Il superamento della soglia del 65% fissato per legge (152/2006) è stato raggiunto dal 21% del campione.

Nel settore idrico, le perdite di acqua immessa in rete e non fatturata dalle aziende Top 100 si attestano al 35%, valore in linea con la media italiana (36%). I risultati variano fortemente per area geografica, mostrando prestazioni migliori per le aziende del Nord, mentre quelle del Mezzogiorno raggiungono perdite superiori al 50%, con un'incidenza delle perdite fisiche, in media pari al 79%, che indica la necessità di ingenti investimenti.

Per quanto concerne le risorse umane, si registra in media una lieve contrazione del ricorso ai lavoratori a tempo indeterminato rispetto alla precedente rilevazione (94% contro 97%), risentendo probabilmente della crisi generale. La percentuale media di donne sui dipendenti si mantiene viceversa stabile al 22% nel triennio. Rispetto al 2012 aumentano invece i dipendenti soggetti a formazione, da 74% a 80%, e le ore annue dedicate a tale attività, comprese tra le 12,6 e le 19,0 ore all'anno per dipendente. Sensibile miglioramento anche nella comunicazione: rispetto alle scorse edizioni, i siti web delle imprese analizzate hanno mostrato netti miglioramenti sia dal punto di vista grafico che dei contenuti informativi; in notevole aumento è il numero di aziende che pubblica online il bilancio d'esercizio e la relazione sulla gestione.

La soddisfazione dei clienti

Uno dei dati migliori e in crescita nell'ultimo triennio per le local utility è quello relativo alla soddisfazione del cliente, favorito dal radicamento sul territorio e dal rapporto con i consumatori, che costituiscono (in genere) un vantaggio competitivo, specie per le piccole e medie utility rispetto ai grandi gruppi nazionale e internazionali.

Il livello complessivo di soddisfazione degli utenti, secondo lo schema ICS - Index of Customer Satisfaction, ha raggiunto una valutazione media pari all'83,92 per il 2013. La quasi totalità degli indicatori è rimasta sui buoni livelli, se non addirittura migliorata. I tempi di attesa per la risposta dei call center, per esempio, sono diminuiti da 89 a 75 secondi, mentre i tempi medi di risposta ai reclami sono scesi del 32%, passando da 28 a 19 giorni. Da segnalare anche la diminuzione del numero di reclami: nel 2013 l'incidenza è stata di circa 3 reclami ogni 1.000 abitanti, nell'anno precedente era stata di poco inferiore al 10‰. Considerando la comunicazione con i consumatori, sempre più aziende del setto-

re idrico forniscono informazioni sulla qualità dell'acqua erogata (96% del campione) e risulta in aumento anche il numero di operatori che offre una guida alla lettura delle bollette (nel 2013 oltre il 50%). Si mantiene elevata anche la percentuale di imprese che indica le tariffe sul proprio sito, 84 delle 100 considerate. Non tutte le aziende, tuttavia, sono in linea con gli obblighi di trasparenza imposti dalla normativa e, soprattutto per le aziende di minori dimensioni, molti sforzi sono ancora da fare su questo fronte.

Investire nel futuro

Il futuro delle utility dipenderà dalla capacità di investire sul patrimonio infrastrutturale. Il settore, d'altra parte, sta continuando a scommettere sulla necessità di dotarsi, per esempio, di reti e servizi efficienti e di impianti tecnologicamente all'avanguardia. La stima degli investimenti effettuati dalle aziende Top 100 nel corso del 2013 cresce del 6,8% rispetto al 2012 e ammonta a quasi 5,7 miliardi di euro, pari allo 0,35% del PIL italiano.

Il comparto idrico si è confermato quello con la maggiore incidenza degli investimenti sul fatturato, con un dato medio attestato al 23,3% del volume d'affari. Gli interventi sono stati per lo più mirati al miglioramento delle reti di distribuzione, con lo stanziamento di risorse per la sostituzione di tubature e l'installazione di sistemi di telecontrollo per ridurre le perdite di rete. Minori investimenti hanno riguardato anche le fasi di depurazione e collettamento, vere emergenze su cui nei prossimi anni andranno fatti ulteriori sforzi, anche alla luce delle possibili procedure di infrazione a livello europeo. Per quanto importanti, infatti, gli investimenti del comparto risultano ancora inferiori rispetto al fabbisogno. Una spinta alla crescita degli investimenti parrebbe finalmente arrivare dalla visibilità e stabilità dei criteri tariffari predisposti dall'AEEGSI. Tra le Top Utility diminuisce poi, rispetto al 2012, la percentuale di investimenti sui ricavi nel comparto del waste management, assestandosi al 4,6%. Gli interventi hanno riguardato sia la costruzione di impianti di valorizzazione e selezione dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata, sia la raccolta stessa, tramite il rinnovo del parco automezzi e delle attrezzature. Infine, le aziende dei comparti dell'energia elettrica e del gas mostrano il livello relativo di investimenti più basso (3,5%) e in futuro le utilities di settore si indirizzeranno sempre più verso la gestione efficiente dell'energia investendo su sistemi di smart metering e smart grids.

In conclusione emerge la fotografia di un settore che ha saputo resistere meglio di altri alla crisi, che sta compiendo progressi sensibili in termini di investimenti e comunicazione. Ma anche un'industria ancora troppo frammentata, soprattutto nel comparto idrico e ambientale, e che deve compiere sforzi significativi in termini di comunicazione e di trasparenza verso tutti gli stakeholder. Il miglioramento dei risultati nell'ultimo triennio è peraltro incoraggiante e l'intervento della regolazione nazionale in settori come l'idrico potrà contribuire allo sviluppo del settore nel suo complesso.

L'autore

Alessandro Marangoni

alessandro.marangoni@althesys.com

Ceo di Althesys e direttore scientifico di Top Utility Analysis.