

LA SFIDA TRA LE UTILITY È SULL'INNOVAZIONE

Le performance delle utility in Italia nel V rapporto Top Utility



Le 100 più grandi utility italiane fatturano 108 miliardi, fanno crescere l'occupazione e investono sempre più in tecnologia. Il rapporto Top Utility, giunto quest'anno alla sua quinta edizione fotografa un settore dinamico, sebbene penalizzato da una contrazione dei ricavi, dovuto al crollo dei prezzi energetici. Per crescere e consolidarsi, le Top Utility hanno deciso di destinare risorse umane e investimenti a innovazione e tecnologie in misura crescente rispetto al passato.

L'analisi delle performance delle principali utility italiane pubbliche e private, svolta utilizzando un modello d'indagine integrato in grado di valutare la gestione degli aspetti economici, finanziari, sociali ed ambientali, mostra un settore complesso e articolato, in fase di profonda trasformazione. I processi di aggregazione e consolidamento proseguono, ma il comparto rimane alquanto frammentato nei servizi idrici e nella gestione dei rifiuti, nonostante i numerosi interventi di razionalizzazione compiuti dal legislatore.

Il campione analizzato risulta dunque piuttosto variegato e comprende operatori sia pubblici che privati che vanno dai maggiori gruppi energetici del Paese e dalle grandi multiutility quotate sino a piccole realtà locali, sia mono che multi-servizio.

Nel 2015 le maggiori 100 utility italiane hanno generato ricavi pari al 6,6% del PIL, impiegando complessivamente circa 133.000 addetti (+1,5% rispetto all'anno precedente). Tra le Top 100, sono prevalenti le aziende di medie e piccole dimensioni; solo 18 imprese, infatti, hanno ricavi superiori a 500 milioni di euro, con la metà di queste che supera il miliardo. Le multiutility sono la tipologia più rappresentata (34%), mentre le monouility idriche sono il 26%. Le imprese che si occupano esclusivamente del servizio idrico integrato sono in tutto 26, di cui 9 con un

fatturato compreso tra 100 e 500 milioni di euro e addirittura 17 con un volume d'affari inferiore a 100 milioni di euro. Le Top 100 hanno distribuito il 52% dell'acqua complessivamente erogata (ISTAT).

Risultati economici e performance operative

Per il secondo anno consecutivo, le Top Utility italiane hanno segnato, nel complesso, una sensibile riduzione dei ricavi, passando dai 120 miliardi di euro del 2014 ai circa 108 miliardi del 2015 (-9,7%). Tale calo è dovuto alla forte discesa dei prezzi di gas ed energia elettrica. Escludendo le aziende energetiche, infatti, la crescita dei ricavi del resto del campione si attesta al 3,2%.

Dall'analisi dei principali indici di bilancio emergono notevoli differenze tra i vari business. Il servizio idrico, data la sua natura capital intensive, ha un livello di EBITDA sui ricavi superiore rispetto agli altri comparti (27,7%), mentre nel settore ambientale l'alta incidenza dei costi per il personale ne riduce la marginalità. La redditività degli investimenti non sembra però mostrare grandi differenze tra i vari settori. Riguardo alla struttura finanziaria, le utility idriche mostrano un buon rapporto tra capitale proprio e di terzi.

Nell'ultimo triennio emerge, però, una progressiva riduzione dei margini e il conseguente incremento del rapporto debito/EBITDA, passato da 2,3 a 2,8 tra il 2013 e il 2015. Ma la situazione è differente a seconda del settore. Per le aziende del settore idrico il quadro è positivo, avendo fatto registrare una riduzione del rapporto tra debito ed EBITDA negli ultimi tre anni. La progressiva compressione dei margini e il lento ma inesorabile aumento della concorrenza anche nei settori utility rendono necessario un approccio orientato all'efficienza operativa. Le performance operative del servizio idrico integrato, che

si declina nelle fasi di captazione, distribuzione, fognatura e depurazione, infatti, sono strettamente connesse all'efficienza e al livello di sviluppo delle infrastrutture. Le perdite lungo gli acquedotti, che hanno un valore medio del 40% sul totale dell'immesso in rete (corrispondente a 21,7 metri cubi al giorno per km di rete), sono in linea con la media nazionale (38,3%, fonte ISTAT). La percentuale di utenti collegati ai depuratori si attesta all'87% (a fronte di una media nazionale dell'88,9%, fonte ISTAT), mentre l'efficienza di depurazione, misurata dal grado di abbattimento del COD, è in media pari al 78%.

Tecnologie, ricerca e innovazione

Gli investimenti delle Top Utility in impianti, infrastrutture e reti hanno segnato nel 2015 un aumento significativo rispetto all'anno precedente, passando da 4,1 a 4,6 miliardi di euro (+12,2%). Tale valore equivale allo 0,3% circa del PIL e all'1,7% degli investimenti fissi lordi effettuati in Italia nell'ultimo anno (ISTAT). Aumenta anche il peso degli investimenti sul fatturato, passato dal 3,3% medio del 2014 al 4,2% dell'anno successivo.

Le aziende con il più elevato rapporto tra investimenti e ricavi sono le monouility idriche, con il 20,4% nel 2015 (18,9% nel 2014). Il 47% degli investimenti degli operatori del servizio idrico (comprendendo anche le multiutility attive in questo comparto) ha riguardato la gestione degli acquedotti, mentre alla depurazione e alle fognature sono stati destinati rispettivamente il 25% e 28% del totale.

Nel complesso, le multiutility hanno incrementato gli investimenti sul fatturato, salendo dal 4,7% al 6,4%. Tale crescita è stata guidata soprattutto da quelle più grandi (ricavi superiori ai 500 milioni di euro), che nel 2015 hanno investito in media il 6,6% dei ricavi contro il 5,6% di quelle più piccole.

Un'area sempre più rilevante per le utility italiane è l'innovazione. L'indagine diretta effettuata presso le aziende mostra che la maggior parte (87%) svolge attività di ricerca internamente. Di queste, il 62% lo fa attraverso un'unità dedicata, il restante 38% in maniera meno strutturata. Nel

2015 le spese sostenute per l'attività di R&S svolta direttamente dalle aziende si attestano, in media, allo 0,11% del fatturato. Un'altra tendenza emersa con forza è la convergenza in atto tra innovazione e sostenibilità, con interventi soprattutto in alcune aree. Per esempio, nel settore idrico il problema dello smaltimento dei fanghi da depurazione si sta trasformando in opportunità, grazie alla nascente filiera del biometano e ad altre soluzioni all'avanguardia sperimentate dalle aziende.

Sostenibilità e responsabilità sociale

Le peculiarità delle attività delle public utility, che gestiscono risorse chiave come quelle idriche e ambientali, rendono le politiche di sostenibilità parte integrante delle strategie delle imprese. L'attenzione di tutti gli stakeholder verso la Corporate Social Responsibility (CSR) spinge anche verso una maggior adozione di strumenti di rendicontazione sociale. Il ricorso al bilancio di sostenibilità è, infatti, in continuo aumento, come testimoniato dal trend che ha caratterizzato il triennio 2013-2015: il 36% delle imprese pubblica il report di sostenibilità, contro il 33% del 2014 e il 31% del 2013. Pressoché costante è, invece, il ricorso alle certificazioni volontarie: la ISO 9001 e la ISO 14001 si mantengono su alti livelli di diffusione, rispettivamente all'88% e al 75%. La sicurezza sul lavoro costituisce sempre più un tema al centro dell'attenzione delle utility, con il continuo aumento della certificazione ISO 18001, passata dal 52% del 2014 al 60% del 2015. In questo quadro, particolare rilievo assume la gestione delle risorse umane. Quasi tutti gli indicatori di quest'area paiono in miglioramento, anche per quanto riguarda l'occupazione femminile, che passa dal 22% del 2014 al 24% del 2015.

Comunicazione, clienti e sviluppo del territorio

La crescente pressione competitiva, unita all'esigenza di migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione della clientela, richiede strategie di comunicazione più mirate ed efficaci. L'imposizione di vincoli di legge sulla trasparenza ha portato maggiore uniformità nelle informazioni e incentivato la pubblicazione di documenti societari.

La quasi totalità degli indicatori, infatti, è in netto miglioramento. In particolare, un numero sempre maggiore d'impresе (70%) aderisce al programma triennale per la trasparenza e l'integrità, e sono in aumento le aziende che pubblicano lo statuto (dal 70% del 2014 al 78% del 2015) o forniscono indicazioni relative alla struttura aziendale.

Anche il mondo delle utility è stato coinvolto nella rivoluzione social, favorendo lo sviluppo di canali e mezzi di comunicazione innovativi per una gestione del rapporto con la clientela più immediata ed efficace. Il 53% (45% nel 2014) delle aziende si serve di social network per interagire rapidamente con i clienti, mentre il 44% (contro il 31% del 2014) ha promosso il lancio di applicazioni e servizi su mobile. Si comunica di più anche per quanto riguarda i dati societari e finanziari: le imprese che pubblicano la relazione sulla gestione (81) e il bilancio di esercizio (92) sono in aumento.

L'importanza nella vita quotidiana dei servizi offerti dalle public utility fanno della soddisfazione del cliente e del radicamento sul territorio fattori chiave per il successo delle aziende. A fronte di un aumento di reclami (1,1% nel 2015 contro lo 0,71% nel 2014), rimane pressoché invariato l'indice complessivo di soddisfazione del cliente, con una valutazione media di 85,07 punti su 100 nel 2015 rispetto agli 85,05 del 2014. In aumento, invece, il livello di servizio dei call center (dall'88,5%

del 2014 al 92,4% del 2015), nonostante crescano i tempi medi di attesa di risposta al numero verde (77 secondi nel 2015 contro i 76 nel 2014). Per contro, si riducono i tempi medi di rettifica di fatturazione (22,5 giorni nel 2015 contro i 26,2 nel 2014) e i tempi medi di attesa agli sportelli (da 14,7 a 13 minuti).

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."

*Copyright 2017 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
TOP UTILITY
www.toputility.it