

DOVE VANNO LE UTILITY ITALIANE?

Le performance delle 100 maggiori aziende italiane nel rapporto Top Utility



Il settore italiano dei servizi di pubblica utilità sta vivendo una fase di grande trasformazione. Il quinto rapporto Top Utility di Althesys delinea molto chiaramente quest'evoluzione, evidenziando i trend più rilevanti. L'analisi è focalizzata sulle 100 maggiori imprese presenti in Italia, considerando una serie di parametri quali performance economico-finanziarie, gestione operativa, responsabilità ambientale e sociale, comunicazione, investimenti e ricerca. In questo articolo analizziamo, in particolare, il settore gas/energia che, nonostante la congiuntura negativa, rimane uno dei più dinamici.

Prima di tutto, un dato generale: il fatturato totale delle 100 maggiori utility si è attestato a 108 miliardi di euro, rappresentando circa il 6,6% del prodotto interno lordo, con un numero di addetti che ha superato le 133.000 unità. Le aziende del campione coprono quote di mercato significative nei propri settori di attività: le Top 100, infatti, nel 2015 hanno prodotto il 50,3% dell'energia elettrica generata in Italia (fonte AEEGSI), raccolto il 35% dei rifiuti urbani prodotti (fonte ISPRA) e distribuito il 52% dell'acqua complessivamente erogata (ISTAT).

Prevalgono 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 maggiormente rappresentata (34%), seguite dalle aziende del waste management (27%) e monouility idriche (26%). Le imprese attive nei comparti energetici, meno numerose, sono caratterizzate da una dimensione media maggiore, con ben 8 player su 13 che hanno avuto ricavi superiori ai 500 milioni di euro.

Il quadro economico/finanziario

Nel 2015, per il secondo anno consecutivo, le Top Utility italiane hanno nel complesso

segnato una sensibile riduzione dei ricavi, passando dai 120 miliardi di euro del 2014 ai circa 108 miliardi (-9,7%). La contrazione è dovuta alla forte discesa dei prezzi di gas e dell'energia elettrica. Se si escludono le aziende energetiche, infatti, si registra una crescita dei ricavi che, nel resto del campione, si attesta al 3,2%.

Dall'analisi dei principali indici di bilancio per tipologia di azienda emergono notevoli differenze tra i vari business. Tra questi, la distribuzione del gas, data la sua natura capital intensive, ha un livello di EBITDA sui ricavi superiore rispetto agli altri comparti (20,8%), mentre nel settore ambientale l'alta incidenza dei costi per il personale ne riduce la marginalità.

La redditività degli investimenti (ROI) non sembra però mostrare grandi differenze tra i vari settori. Riguardo alla struttura finanziaria, le aziende attive nell'energia elettrica e nel gas mostrano un miglior equilibrio tra capitale proprio e di terzi (rapporto di indebitamento inferiore a 3), mentre le utility idriche e dei rifiuti hanno ratios molto più elevati: rispettivamente 5,22 e 5,38.

Nell'ultimo triennio emerge 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. Per le aziende energetiche la situazione appare più stabile, con una riduzione del rapporto tra debito ed EBITDA nell'elettrico e per le multiutility e con valori sostenibili, nonostante il peggioramento nell'ultimo biennio, per le utility del gas.

Le performance operative

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, al fine di massimizzare la creazione di valore tramite il presidio sia delle fasi upstream (approvvigionamento e/o generazione) sia di quelle downstream

(distribuzione e vendita) della value chain. Nel settore del gas naturale l'analisi delle performance è focalizzata sul segmento downstream, articolato nelle fasi di distribuzione e vendita. In media, l'83% della rete di distribuzione a bassa pressione è sottoposta a ispezione, percentuale che scende al 74% per quella a media/alta pressione. I tempi medi previsti per l'esecuzione di lavori semplici e per l'attivazione della fornitura, introdotti come standard specifici dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) per incentivare il miglioramento della qualità tecnica e commerciale, si attestano a 5,3 e 3,3 giorni, in conformità con le soglie stabilite dall'Autorità rispettivamente nel 98% e nel 100% dei casi.

Anche per il settore elettrico, infine, la valutazione delle prestazioni riguarda la qualità e la continuità del servizio. Il tempo medio di esecuzione dei lavori semplici è pari a 5,9 giorni, con una percentuale di rispetto dei target stabiliti dall'AEEGSI che raggiunge quota 98%. I tempi medi di attivazione (1,2 giorni) e di ripristino della fornitura (1,9 giorni), invece, rispettano gli standard rispettivamente nel 99% e nel 92% dei casi.

La sostenibilità e la responsabilità sociale

Le politiche di sostenibilità sono parte integrante delle strategie delle imprese utility, chiamate a gestire risorse chiave come energia, ambiente e acqua. Responsabilità ambientale e sociale, infatti, sono sempre più strategiche in questi settori e sono valutate con crescente interesse anche dai clienti e dagli investitori.

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. Cresce, seppur più lentamente, anche il ricorso allo standard SA 8000 (dal 10% all'11%), che certifica il comportamento socialmente responsabile di un'impresa. Si mantiene, infine, stabile al 20% l'adozione della certificazione ambientale EMAS.

In questo quadro assume particolare rilievo la gestione delle risorse umane. Quasi tutti gli indicatori di quest'area paiono in miglioramento: l'occupazione femminile è in crescita (dal 22% del 2014 al 24% del 2015), mentre i dati sulla formazione sono in costante aumento, sia in termini di dipendenti formati (87% nel 2015 contro 76% nel 2014), sia di ore di formazione pro-capite (15,6 ore per addetto nel 2015 contro le 14,2 ore nel 2014).

Comunicazione e customer care

La crescente pressione competitiva che caratterizza il comparto utility, assieme all'esigenza di migliorare la qualità dei servizi e la soddisfazione della clientela, richiede strategie di comunicazione più mirate ed efficaci. L'80% delle imprese del campione è soggetto all'obbligo di amministrazione trasparente e la quasi totalità degli indicatori è in netto miglioramento, confermando il trend positivo cominciato nella precedente edizione del rapporto.

L'ondata di cambiamento portata dalla trasformazione digitale ha investito anche il mondo delle utility, 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. Tra le forme di comunicazione tradizionale, invece, cresce l'utilizzo delle newsletter (+5 punti rispetto al 2014).

Data l'importanza nella vita quotidiana dei servizi offerti dalle public utility, la soddisfazione del cliente e il radicamento sul territorio costituiscono fattori chiave per il successo delle aziende. A fronte di un

aumento della percentuale 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 giorni nel 2014) e i tempi medi di attesa agli sportelli (da 14,7 a 13 minuti).

Tecnologia, 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 a circa lo 0,3% del PIL e l'1,7% degli investimenti fissi lordi effettuati in Italia nell'ultimo anno. La scomposizione degli investimenti per tipologia di azienda evidenzia una netta prevalenza delle società elettriche (47,9% del totale) e delle multiutility (31,6%). Ciò non sorprende, dato che in queste due categorie si trovano 16 delle 18 Top 100 con ricavi superiori a 500 milioni di euro, dotate ovviamente di una maggiore capacità di investimento. Aumenta anche il peso degli investimenti sul fatturato, passato dal 3,3% medio del 2014 al 4,2% dell'ultimo anno, con trend in crescita per tutte le tipologie di aziende. Le multiutility, nel complesso, hanno incrementato il livello di investimenti sul fatturato salendo dal 4,7% al 6,4%. Tale crescita è stata guidata soprattutto da quelle più grandi (ricavi superiori a 500 milioni di euro) che nel 2015 hanno investito in media il 6,6% dei ricavi contro il 5,6% di quelle più piccole. Le imprese che hanno come core business la distribuzione del gas hanno se-

gnato il più forte incremento tra il 2014 e il 2015 passando dal 7,5% al 13,1%.

Un'area sempre più rilevante per le utility italiane – in particolar modo per quelle più grandi – 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, mentre il restante 38% in maniera meno strutturata. Nel 2015 le spese sostenute per l'attività di R&S si attestano, in media, allo 0,11% del fatturato per la parte svolta direttamente dalle aziende e allo 0,09% per la parte affidata a terzi. Le attività sono svolte soprattutto con risorse proprie, dato che i finanziamenti pubblici ottenuti per progetti di ricerca (fondi europei, nazionali o regionali) coprono in media solo lo 0,04% dei ricavi.

Questo articolo 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
Alessandro Marangoni
TOP UTILITY
www.toputility.it*