

Le utility un valore per l'Italia e l'idrico accelera

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

Alessandro Marangoni – Direttore scientifico Top Utility e CEO Althesys

Le prime cento aziende utility attive nel nostro Paese esprimono un volume d'affari di 115 miliardi di euro nel 2016, pari al 7% del Pil, con una crescita dell'1,2% rispetto all'anno precedente. Le Top 100 sono in maggioranza di medie e piccole dimensioni: il 52% ha ricavi inferiori ai 100 milioni di euro e solo il 14% supera il miliardo. Mentre i colossi sono soprattutto nell'energia, più di metà opera nel comparto idrico, dove convivono monutility e multiutility, entrambe al 32%. Nel complesso, il 66% delle aziende è a capitale interamente pubblico, il 20% è composto da società miste, il 9% aziende quotate e il restante 5% private. Larga parte delle utility opera su scala locale, con uno sparuto gruppo di grandi player energetici presenti a livello nazionale o addirittura internazionale. Le Top 100 coprono il 54,8% dell'energia elettrica generata in Italia e il 64,1% delle vendite finali, il 36,8% del gas distribuito e il 73,3% di quello venduto (fonte: Arera), il 68,8% dell'acqua distribuita (ISTAT) e il 42,9% dei rifiuti urbani raccolti (ISPRA). Prosegue il trend di consolidamento tra le utility italiane, in particolare nel servizio idrico e nel waste management. Nel settore acqua si sono registrate numerose aggregazioni, soprattutto nel Nord-Est. Nei rifiuti, invece, l'area più dinamica è stata il Centro-Italia.

Le performance economico-finanziarie

La buona notizia del 2016 è che, dopo due anni di contrazioni, i ricavi delle Top 100 sono tornati a crescere (+1,2% sul 2015), seppure con risultati fortemente differenziati. Quelle con la crescita maggiore sono le multiutility, che nell'ultimo anno hanno incrementato il valore della produzione del 7,5%, seguite dalle aziende di gestione rifiuti (+3,5%) e del settore idrico (+1,6%); i ricavi delle aziende elettriche sono stati sostanzialmente stabili (-0,4%), mentre le utility del gas hanno segnato un calo dell'11,1%, dovuto principalmente alla riduzione in tariffa della componente materia prima. Ancora in difficoltà anche le aziende elettriche, penalizzate dal calo dei prezzi e della domanda degli ultimi anni. Le multiutility, infine, hanno risultati in miglioramento per tutti gli indicatori. Molteplici sono le ragioni che hanno portato a questo risultato: tra queste un portafoglio di attività diversificato che riduce il rischio legato al singolo business e la maggiore dimensione che consente una superiore capacità d'investimento.

Sostenibilità

Ambiente e responsabilità sociale hanno ricevuto, negli anni, attenzione crescente, anche sulla scia della Direttiva 95/2014

che, per le grandi aziende di interesse pubblico, ha previsto l'obbligo di pubblicazione del rapporto di sostenibilità in concomitanza con i bilanci societari. Questa norma interesserà 42 delle Top 100, che dal 2018 avranno l'obbligo di pubblicare il bilancio di sostenibilità; di queste, il 55% l'ha già fatto. Nel 2016 sono state 38 le aziende che hanno pubblicato il bilancio di sostenibilità, sebbene ben 15 non ne avessero l'obbligo. Quasi tutte le Top Utility hanno poi un codice etico: nel 2016 il 96%, contro l'89% di due anni prima. Stazionarie, per il secondo anno di fila, le certificazioni. Le ISO, le più adottate, non registrano particolari variazioni, ad eccezione della ISO 26000 sulla responsabilità sociale che, seppur ancora poco diffusa, segna un apprezzabile aumento. Nello stesso ambito, tuttavia, si conferma maggiormente presente la più matura SA 8000 (10% delle aziende). Il peso crescente dell'efficienza energetica nei processi delle utility trova riscontro in un aumento della certificazione ISO 50001 sul sistema di gestione dell'energia.

Comunicazione e customer satisfaction

Il rapporto con i clienti, il territorio e gli stakeholder è sempre più strategico per le utility. La trasparenza amministrativa è ormai pratica consolidata tra le utility italiane, con particolare riguardo alle informazioni sulla struttura aziendale e la pubblicazione dei bandi di gara, che raggiungono rispettivamente il 100% e il 99%. Più bassi, ma sempre di tutto rispetto, i dati relativi alla 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). Anche 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: per entrambe +14 punti sul 2015. Meno bene sembrerebbe, invece, nei rapporti con i clienti e con gli altri stakeholder locali. A sorpresa, scende, infatti, l'indice di soddisfazione dei clienti, per la prima volta in quattro anni: si passa da 85,07 del 2015 a 82,05 nel 2016. 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; in crescita i reclami dei clienti.

Le performance operative

La gestione delle operations è da sempre un'area di grande attenzione da parte delle utility e il quadro complessivo mostra un costante affinamento nel tempo, con risultati in progresso. Il settore della distribuzione del gas segna una

Maggiori 50 aziende operanti nel settore idrico (mono e multiutility)			
	2012	2016	variaz. % 2016-2012
Ricavi SII (mln €)	5.138,3	5.893,3	14,7 %
Popolazione servita (ab.)	37.968.915	40.882.648	7,7 %
Investimenti (mln €)	1.169,3	1.372,9	17,4 %

Tab.1

substanziabile stabilità: si registrano comunque lievi miglioramenti, come è giusto aspettarsi 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 di un punto - dal 98% al 97% - la percentuale di rispetto dei tempi stabiliti dall'Autorità per i lavori semplici, mentre rimane pienamente soddisfatta per l'attivazione delle forniture e cresce, infine, la quota di rete ispezionata, sia in bassa pressione, che passa dall'83 all'84%, che quella in medio/alta, che balza dal 74% all'87%. Il settore dell'energia elettrica mostra un panorama articolato, con alcuni miglioramenti e qualche aspetto critico 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 migliorano al contrario 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. Nel ciclo rifiuti la raccolta differenziata cresce in media di cinque punti percentuali sul 2015, attestandosi al 58%, rispetto alla media nazionale del 52,5%. A questo risultato concorre anche l'adozione di sistemi porta a porta come modalità prevalente di raccolta (68% delle aziende del Top 100).

Innovazione sempre più strategica

Le Top 100 hanno investito poco più di 4,6 miliardi di euro in tecnologia e ricerca, pari allo 0,3% del PIL e all'1,6% degli investimenti fissi lordi italiani. Sono le società del comparto elettrico quelle che hanno investito di più in termini assoluti, quasi due miliardi di euro, pari al 43,1% del totale delle Top 100. 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. In sensibile calo, invece, gli investimenti delle aziende del gas (- 51,2%), principalmente per la conclusione di un ciclo straordinario di investimenti che ha portato alcuni operatori a sostituire parte della rete di distribuzione nel corso del 2015. Ben l'89,7% delle imprese coinvolte nell'indagine effettua attività di ricerca, il che si traduce in 120 accordi tra Università e società di settore e 60 brevetti registrati. Nel 2016, gli investimenti totali in R&S sono stati circa 246 milioni di euro, e ben 464 i progetti innovativi delle Top 100. Le aziende maggiori continuano a cercare collaborazioni con start-up innovative e, più in generale, un approccio legato all'intelligenza artificiale e al machine learning

Maggiori monouility SII			
	2012	2016	variaz. 2016-2012
EBITDA/Ricavi	24,08 %	31,81 %	+7,73 p.p
Rapporto di indebitamento	10,13	5,66	-44,1 %

Tab.2

applicati alla gestione di reti ed impianti, ma anche alle specifiche soluzioni tecnologiche. La digitalizzazione è poi una tendenza che accomuna tutti i comparti: nel 2016 il 53,8% delle aziende aveva sistemi integrati per la raccolta e la gestione dei dati di impianti e infrastrutture mediante strumenti innovativi di ICT (IoT, big data analytics, etc.) già operativi, mentre per il 41% erano in fase di progettazione o in corso di realizzazione. Le applicazioni più diffuse sono la manutenzione predittiva e il work force management.

Il settore idrico, il brutto anatroccolo sta diventando un cigno

In questo quadro, spicca il comparto idrico che, su un arco di tempo di tre anni, ha visto crescere i margini e ridursi il debito in rapporto all'Ebitda (da 2,4 a 2,2). Tra le Top 100 le monouility idriche mostrano la percentuale più elevata (20,1%) di investimenti sul valore della produzione, con un dato medio per abitante di 26,2 euro. Il massimo è espresso dalle multiutility attive nel ciclo idrico, che nel 2016 hanno investito circa 37,9 euro per abitante. Nel 2012, anno di avvio della regolazione dell'Autorità nell'idrico, le 50 maggiori aziende (mono e multiutility) generavano ricavi per 5,14 miliardi di euro, con gli investimenti che ammontavano a 1,17 miliardi di euro, per una popolazione servita di 37,9 milioni di abitanti. Cinque anni dopo le stesse imprese fatturano quasi 5,9 miliardi di euro, con ricavi in crescita del 14,7%. Gli investimenti ammontano a circa 1,4 miliardi e crescono ancora di più (+17,4%) (tabella 1). Gli effetti positivi sulle aziende della svolta regolatoria sono ancora più evidenti sulle utility attive solo nell'idrico. Cresce notevolmente la capacità di generare risorse per investire: il rapporto EBITDA/Ricavi delle maggiori monouility idriche è passato dal 24,08% al 31,81%, salendo di quasi 7,8 punti percentuali tra il 2012 e il 2016. Parallelamente il rapporto di indebitamento si è quasi dimezzato, passando da 10,13 a 5,66 (tabella 2). Tutto questo si traduce in risultati operativi e qualità del servizio migliori. Ad esempio, il tasso di perdite delle reti delle Top 100 risulta nettamente migliore della media nazionale, attestandosi al 32% contro il 38,3% medio italiano (fonte Istat) e in miglioramento rispetto al 2015 di due punti percentuali. Nella depurazione aumenta il rendimento degli impianti, misurato dal grado di abbattimento del COD, che guadagna 13 punti percentuali sul 2015, raggiungendo il 91%. Le principali aziende si sono rafforzate e investono in infrastrutture e in innovazione. Imprese più robuste e con maggiori risorse assicurano servizi di maggior qualità e affidabilità ai cittadini consumatori. Ma c'è ancora molta strada da fare. Gli investimenti pro-capite medi sono saliti da 30,7 €/abitante a 33,6, tuttora ben lontani dagli standard europei.



I premi Top Utility 2018

Lo scorso 22 febbraio a Milano, alla sesta edizione di Top Utility, è stato presentato il tradizionale rapporto "Le performance delle utility italiane. Analisi delle 100 maggiori aziende dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti" e sono stati proclamati i vincitori. Per il 2018 la migliore azienda in assoluto è CONTARINA (in finale con Acea, Gruppo CAP, MM SpA e SAVNO). Il premio per la sostenibilità è stato assegnato a Gruppo Hera (finalista con Acea, Gruppo CAP, Estra, Gruppo SGR); risulta prima in comunicazione Gruppo CAP (in finale con A2A, Acea, Acque SpA, Gruppo Hera), mentre la vincitrice per Ricerca & Innovazione è SMAT (con Gruppo CAP, Enel, Gruppo Hera, Iren). Il podio per l'attenzione ai consumatori e al territorio è stato conquistato da MM SpA (in lizza con Acos, Clara, Gruppo CAP, Marche Multiservizi). Nelle Performance operative, l'azienda premiata è SAVNO (in finale assieme a Ambiente Servizi, Clara, Contarina e Etra). Un premio speciale è stato tenuto a battesimo da Utilitalia tra le utilities del Mezzogiorno firmatarie del recente accordo RETE SUD. Tra queste la prima classificata, con il punteggio più alto tra i parametri rilevati da Althesys, è GORI (in finale con Abbanoa, AQP, Asia Napoli e RAP Palermo).

CONTARINA: Top Utility Assoluto

Dichiarazione di Franco Zanata, Presidente di Contarina Spa

"Questo riconoscimento conferma la qualità delle scelte fatte negli anni dagli Amministratori e dal nostro territorio, ormai ampiamente riconosciuto come il più virtuoso nel campo della gestione dei rifiuti. Contarina rientra a pieno titolo tra le migliori aziende nazionali che erogano servizi pubblici. Un'ulteriore prova che ci spinge a proseguire sulla strada intrapresa e a migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, anche creando reti e relazioni sempre più solide con le altre utility del territorio".



Franco Zanata

Gruppo Hera: Top Utility Award Sostenibilità

Dichiarazione di Filippo Bocchi, Direttore Corporate Social Responsibility del Gruppo Hera

"Siamo molto orgogliosi di vedere nuovamente premiato il nostro impegno nella sostenibilità. Una conferma che valorizza e tiene in giusta considerazione anche la capacità di Hera di sviluppare modelli e strumenti innovativi per anticipare le tendenze e fornire risposte concrete alle esigenze e alle sensibilità del territorio. Abilità a cui contribuisce in maniera significativa anche l'adesione ad organismi internazionali come il CE100 e il Ceo Water Mandate, ideale stimolo per il miglioramento continuo. Gli obiettivi in ambito ambientale e sociale, anche per il tramite del percorso tracciato dall'Agenda Onu, peraltro, sono entrati in maniera significativa nella pianificazione strategica del Gruppo e contribuiscono a tracciare la rotta. Diventa, pertanto, sempre più indispensabile fornire una rendicontazione puntuale nel nostro bilancio di sostenibilità che, anche nella prossima edizione, saprà rinnovarsi confermando il massimo livello di aderenza ai principali standard internazionali".



Filippo Bocchi

Gruppo CAP: Top Utility Award Comunicazione

Dichiarazione di Alessandro Russo, Presidente e Amministratore Delegato Gruppo CAP

“Questo premio è motivo di soddisfazione e orgoglio poiché riconosce il nostro impegno quotidiano nel raccontare tutto quello che facciamo. Una moderna gestione del servizio idrico integrato deve puntare infatti su trasparenza e informazione al cittadino, in un rapporto di ascolto e dialogo continuo. Con la nuova normativa europea Water Drinking Directive, dovremo comunicare di più e meglio non solo per promuovere il consumo dell’acqua del rubinetto, ma anche la formazione di una cultura orientata al risparmio e al valore di questa preziosissima risorsa. I cambiamenti climatici ci devono spingere a ragionare in questo senso, per non incorrere più in casi come Città del Capo, che entro maggio rischia di non avere più acqua potabile”.



Alessandro Russo a destra e Michele Falcone a sinistra

SMAT: Top Utility Award Ricerca & Innovazione

Dichiarazione di Paolo Romano, Presidente di SMAT

“Si tratta di un riconoscimento importante per l’attività e l’impegno che l’azienda dedica in maniera costante e continua nei confronti della ricerca applicata e dell’innovazione tecnologica. Ne è prova tangibile il nuovo Centro Ricerche SMAT: il luogo dove la ricerca applicata aggrega gli operatori del settore con il mondo accademico e la realtà industriale del nostro paese”.



Paolo Romano (a sinistra)

MM SpA: Top Utility Award Consumatori & territorio

Dichiarazione di Stefano Cetti, Direttore Generale di MM SpA

“Sono molto contento di vedere premiati i nostri sforzi sempre costanti nel tempo sia per la gestione del Servizio Idrico Integrato che per le case popolari del Comune di Milano: temi su cui MM è molto impegnata. Questo riconoscimento non è un punto di arrivo ma di partenza e contestualmente di stimolo. Ringrazio quindi tutte le risorse che si sono impegnate per raggiungere sempre più elevati standard di servizio”.



Stefano Cetti (a sinistra)

SAVNO srl: Top Utility Award Performance operative

Dichiarazione di Gianpaolo Vallardi, Presidente del Consiglio di Bacino Sinistra Piave e Giacomo De Luca, Presidente di Savno srl

“Questo premio è motivo di soddisfazione e orgoglio poiché riconosce il nostro impegno non solo nella raccolta dei rifiuti, ma nell’offrire ai cittadini dei servizi il più possibile ampi ed integrati. Savno crede profondamente nella ricerca, nello sviluppo e nella tecnologia come strumento per abbattere gli orizzonti, e in questa direzione si collocano anche i traguardi raggiunti nell’ambito dell’economia circolare: l’efficiente sistema di raccolta differenziata accoppiato ad impianti di trattamento/selezione che adottano le migliori tecniche disponibili ci hanno portato infatti a trasformare gli scarti organici in biocarburante per i mezzi stessi di raccolta, con immediati benefici per la qualità dell’aria. Possiamo quindi affermare che abbiamo raggiunto elevate performance operative non solo al servizio dei cittadini di oggi, ma anche di quelli di domani, nella speranza di lasciare un ambiente migliore di quello trovato”.



Gianpaolo Vallardi (a sinistra)

GORI: Top Utility Award Rete Sud

Dichiarazione di Claudio Cosentino, Amministratore Delegato di GORI

“È un premio che ci rende molto orgogliosi. La squadra GORI, in questi anni, ha lavorato tantissimo ed è a loro che va dedicato questo premio. Il miglioramento del servizio, che è l’obiettivo principale di un gestore, richiede tante risorse umane e finanziarie. Sono questi gli elementi sui quali GORI sta investendo per puntare ad essere tra le migliori aziende nazionali”.



Claudio Cosentino (a destra)