

## LE UTILITY ITALIANE PUNTANO SULLA SOSTENIBILITÀ



Il settimo rapporto Top Utility, che esamina le 100 maggiori aziende attive in Italia nei comparti dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico e della gestione dei rifiuti, evidenzia come le public utility costituiscano un asse portante del Paese. Il settore contribuisce con infrastrutture e servizi allo sviluppo economico, alla sostenibilità ambientale e al progresso sociale, creando valore per i cittadini e il territorio.

Le Top 100 hanno prodotto nel 2017 un volume d'affari di quasi 112 miliardi di euro, impiegando più di 145.000 persone. Forniscono servizi essenziali, investendo risorse cospicue in impianti, reti e tecnologie: 5,7 miliardi di euro, pari al 5% circa del fatturato.

Il settore è articolato, con poche grandi imprese (solo il 12% supera il miliardo di euro di ricavi) e numerose mediopiccole dalla forte vocazione territoriale: il 53% ha ricavi inferiori ai 100 milioni. Le aziende sono in prevalenza pubbliche: il 67% è a capitale interamente pubblico, il 20% società miste, il 9% sono quotate (ma controllate da soggetti pubblici) e solo il restante 4% private. Si tratta soprattutto di monutility 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. Eccezion fatta per questi ultimi, tra il 2016 ed il 2017 la crescita dei ricavi delle local utility è stata del 4,2%. Queste 100 aziende rappresentano, nel complesso, una parte consistente dei relativi mercati e coprono il 70% dell'elettricità venduta e dell'acqua distribuita, il 43% circa del gas distribuito e dei rifiuti raccolti.

### Le performance economiche e operative

L'analisi dei risultati economici e operativi delle Top 100 conferma il trend di miglioramento, già evidenziato nelle precedenti edizioni, specie nei settori ambientali (acqua e rifiuti). Nel servizio idrico integrato, ad esempio, il tasso di perdite di rete delle Top 100 rimane nettamente inferiore alla media nazionale: 30% contro il 38,2% medio italiano (fonte Istat) e in progresso di due punti percentuali rispetto al 2016 e di quattro rispetto al 2015. Nella depurazione peggiora il rendimento degli impianti (86% di COD rimosso), pur restando di otto punti superiore al 2015. Al contrario, aumenta la percentuale di utenti collegata ai depuratori, che tocca il 91%.

Nella gestione dei rifiuti la raccolta differenziata sale di cinque punti, arrivando al 63% rispetto al 55% medio nazionale, spinta da sistemi porta a porta e dalla tariffa puntuale che è applicata da oltre un terzo delle Top 100, mentre la diffusione a livello di intero settore è ancora limitata.

La gestione dei crediti rimane un'attività chiave nelle operazioni delle utility. La percentuale di insoluti per tipo di cliente presenta un quadro distinto tra i settori, con le aziende di acqua e rifiuti che registrano un tasso di morosità mediamente più alto rispetto a quelle energetiche. Il dato è più alto nel segmento dei clienti business, sia grandi (con una media tra i settori del 5,3%), che piccoli (5,2%), mentre i clienti retail sono tendenzialmente i più puntuali nei pagamenti.

## La sostenibilità è strategica per le utility

Il rapporto con l'ambiente, il territorio e i cittadini è da sempre un elemento caratterizzante le public utility. L'ultima edizione dell'analisi sulle Top 100 evidenzia come la sostenibilità non solo sia un fattore chiave per le top utility, ma sia anche un perno delle loro strategie industriali. Sono aumentate sensibilmente le imprese che hanno pubblicato il Rapporto di Sostenibilità, salite a 51, quattordici in più rispetto all'anno precedente e diciassette rispetto al 2015. Solo 31 di queste 51 erano però tra quelle obbligate dalla legge, mentre per le altre è stata 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 un 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.

Dall'analisi dei principali indicatori emerge un quadro in tendenziale miglioramento, seppur in maniera differenziata tra le varie aree. Il tasso di adesione ad un codice etico rimane sostanzialmente stabile nel 2017 (95% dei casi) rispetto all'anno prima (96%). Le certificazioni continuano, pur lentamente, 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, confermando l'impegno delle imprese verso la tutela dei propri lavoratori. Anche in questo campo le Top 100 mostrano risultati superiori alla media del settore, pari nel 2017 all'80% per l'ISO 9001, al 58% per l'ISO 14001 ed al 47% per l'OHSAS 18001 (fonte: Utilitalia).

## Comunicazione e rapporti con il cliente

Le attività delle utility sono caratterizza-

te anche da una forte interazione con i cittadini-clienti e con il tessuto locale. La gestione delle relazioni con gli stakeholder e la comunicazione sono strategiche. Gran parte delle aziende ha scelto di rendere pubbliche molte informazioni, anche quando non sono soggette all'obbligo di trasparenza amministrativa.

In netto aumento è soprattutto la comunicazione online, in particolare la presenza sui social network: il 76% delle Top 100 ha 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. Ben il 66% delle imprese (dal 44% di due anni prima) 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.

I rapporti con i clienti presentano invece, nel 2017, un quadro composito, contraddistinto da alcuni indicatori in arretramento. Prosegue, seppur moderatamente, il calo dell'indice medio di soddisfazione dei clienti, 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%.

## Investimenti, ricerca e innovazione

Il patrimonio tecnologico delle Top 100 ha visto nel 2017 importanti progressi, con una crescita rilevante degli investimenti in impianti, reti ed attrezzature che hanno raggiunto i 5,7 miliardi di euro, contro i 4,5 miliardi del 2016 con un aumento, 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 di maggiori dimensioni e con una superiore capacità di investimento. Le monutility dell'idrico hanno evidenziato però importanti risultati. Gli investimenti delle imprese idriche sono saliti del 21,1%, a testimonianza degli sforzi in atto per migliorare la qualità delle reti e del servizio ai cittadini, confermati anche dalle ultime performance operative.

È cresciuto il peso degli investimenti sul fatturato, passando dal 4% medio del 2016 al 5,1% dell'ultimo anno, con trend in crescita per tutte le tipologie di aziende. Sono le monutility idriche a mostrare il dato più elevato (21,6%), con un investimento medio per abitante di 37,1 euro, il 40% in più dell'anno precedente (26,2 euro). Per le sole multiutility attive nel servizio idrico il dato aumenta ulteriormente, toccando i 47,6 euro per abitante.

L'innovazione rimane centrale nei piani industriali delle utility. Le attività di ricerca & sviluppo sono svolte infatti da più del 90% delle Top 100. La tendenza, soprattutto da parte delle più grandi, è lo sviluppo di approcci cooperativi e di open innovation, attraverso la ricerca di collaborazioni con start-up innovative. In molti casi, quindi, l'attività di ricerca è svolta sia internamente che esternamente (41,9%), mentre il 27,9% delle imprese si rivolge solo a terzi (università, centri di ricerca, società specializzate o fornitori di tecnologia) e il 20,9% realizza all'interno tutte le attività di R&S. Crescono gli accordi tra le università e le utility, arrivati nel 2017 a 227 contro i 120 del 2016 (+28,3%). I progetti innovativi delle Top 100 sono stati, infine,

393 nel 2017 rispetto ai 464 nell'anno precedente.

Prosegue poi l'impegno sul fronte della digitalizzazione. Le imprese sono ormai coscienti di come gli 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 ben 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.

*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 2019 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.*

[www.toputility.it](http://www.toputility.it)

**A cura di:**  
**Alessandro Marangoni**  
**direttore scientifico Top Utility**