

TOP UTILITY
XII EDIZIONE



LE PERFORMANCE DELLE UTILITY ITALIANE

ANALISI DELLE 100 MAGGIORI AZIENDE
DELL'ENERGIA, DELL'ACQUA, DEL GAS E DEI RIFIUTI

L'eccellenza
delle utility italiane

XII



sotto l'alto patrocinio del Parlamento europeo

Elezioni europee 6-9 giugno 2024

Con il patrocinio di:



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA SICUREZZA ENERGETICA

ENEA

Direzione Scientifica:
Alessandro Marangoni

Analisi e coordinamento:
Nicola Bianchi
Matteo Conconi

Si ringraziano per la preziosa collaborazione i partner di Top Utility e tutte le aziende che hanno collaborato all'indagine. Si intende che la responsabilità circa i contenuti, le valutazioni e le tesi sostenute rimane a totale carico dell'Autore.

INDICE

Introduzione

1. Il quadro d'insieme
2. I risultati economico-finanziari
3. Le performance operative
4. Comunicazione, clienti e sviluppo del territorio
5. Sostenibilità
6. Digitalizzazione e cybersecurity
7. Investimenti, ricerca e innovazione

Appendice Metodologica



Introduzione

Il sistema delle public utility costituisce un elemento chiave per lo sviluppo socio-economico del Paese, il benessere dei cittadini e la qualità dell'ambiente. Il survey Top Utility, arrivato alla dodicesima edizione, esamina le 100 maggiori imprese di servizi pubblici attive in Italia nei comparti dell'energia elettrica, del gas, del ciclo idrico integrato e della gestione dei rifiuti.

Le molteplici attività delle utility, analizzate in questo rapporto in modo olistico e integrato, contribuiscono in modo determinante alla creazione di valore condiviso per la collettività e il territorio, producendo ricchezza, occupazione e innovazione.

Le utility considerate hanno generato, nel 2022, un volume d'affari di 293 miliardi di euro, pari al 15% del PIL, con circa 180.000 addetti e investimenti per 11 miliardi di euro.

Lo studio esamina i diversi profili industriali, economico-finanziari, tecnologici, sociali e ambientali della gestione delle utility, attraverso 175 indicatori quantitativi e qualitativi, in linea con i più aggiornati standard e con l'evoluzione della regolazione di settore. Il modello di analisi e valutazione abbraccia, dunque, tutte le funzioni aziendali, articolate, in analogia alle precedenti edizioni, sulle seguenti aree:

- i risultati economico-finanziari dell'ultimo triennio;
- le performance operative, distinte secondo le specificità delle diverse aree di business;
- la sostenibilità sociale ed ambientale, esaminando anche la safety, la formazione e le politiche di diversity;
- la comunicazione e il marketing nelle varie aree;
- l'attenzione ai consumatori, alle comunità e al territorio;
- gli investimenti in tecnologia, patrimonio infrastrutturale, ricerca, digitalizzazione e cybersecurity.

L'indagine evidenzia la fase straordinaria che sta attraversando il settore. Da un lato, pare sempre più polarizzato tra grandi gruppi, anche internazionali, e piccole-medie utility locali, concentrate su uno o pochi business. Dall'altro, le imprese si devono confrontare con un sistema complesso, soggetto a una rapida evoluzione dei mercati, delle policy e della regolamentazione, nel quale l'innovazione e la capacità di investimento giocano un ruolo crescente e discriminante. Transizione ecologica, qualità dei servizi per i clienti, digitalizzazione, ipertrofia normativa e regolatoria richiedono molteplici competenze e cospicui investimenti per un miglioramento delle performance ogni giorno più sfidante.

1. Il quadro d'insieme

Il contesto in cui le utility stanno operando negli ultimi anni presenta una complessità che non ha eguali nella storia recente. Il nostro Paese ha avviato il maggior piano di investimenti dal secondo dopoguerra, grazie anche al PNRR, con obiettivi molto ambiziosi da cogliere in tempi brevi.

*Governare la
complessità ...*

La sfida è sia contrastare il cambiamento climatico, che accelerare la crescita economica italiana dopo diversi anni di congiuntura debole e di competitività internazionale in calo.

In uno scenario macroeconomico e geopolitico difficile, le utility italiane stanno sviluppando piani di investimento impegnativi, puntando al contempo ad un miglioramento dei risultati e a un costante, necessario, dialogo con il territorio e gli stakeholder.

*... in scenari
sempre più
complicati*

Nonostante il PIL italiano nel 2022 sia cresciuto del 3,7% (fonte Istat), il quadro è stato di grande incertezza, con un alto tasso di inflazione che ha portato a politiche monetarie restrittive e penalizzato l'andamento delle maggiori economie mondiali. Sono aumentati soprattutto i prezzi dell'energia, influenzando pesantemente sui risultati di buona parte delle utility. La crisi energetica, accentuata dal conflitto in Ucraina, ha impattato su tutte le economie europee, rallentando la crescita e aumentando l'incertezza soprattutto per quelle più fragili, come quella italiana. Il comparto del waste management, invece, ha subito un impatto relativamente minore in termini di risultati economico-finanziari, sebbene abbia risentito anch'esso della crescita dei costi.

Il sistema idrico integrato resta comunque concentrato sui consistenti investimenti necessari per il miglioramento delle performance operative, puntando su nuove infrastrutture e su sistemi di monitoraggio con soluzioni digitali all'avanguardia.

*Quasi 300
miliardi
di ricavi,
15% del PIL*

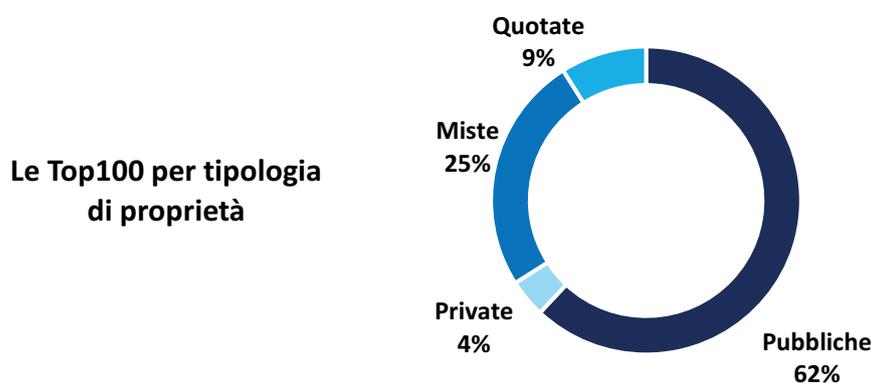
Le Top100 utility operanti in Italia nei comparti dei rifiuti, del servizio idrico integrato, dell'energia elettrica e della distribuzione e vendita del gas hanno generato, nel 2022, un fatturato aggregato di 293 miliardi di euro, pari al 15% del PIL italiano, in fortissimo aumento rispetto al 2021 a causa dell'eccezionale impennata dei prezzi energetici in Europa.

Le maggiori utility italiane sono storicamente in prevalenza pubbliche e il quadro rimane sostanzialmente stabile in questa edizione del rapporto. Il 62% è a capitale interamente pubblico, in aumento di un punto percentuale rispetto allo scorso anno, il 25% società miste, il 9% società quotate e, infine, solo il 4% sono società private, in diminuzione di un punto percentuale rispetto al 2021.

Il campione delle maggiori 100 imprese è composto per lo più da monoutility idriche (33%), multiutility (28%) e aziende dei servizi ambientali (25%); le aziende di distribuzione e vendita del gas e i player energetici nazionali sono presenti con quote minori, rispettivamente del 4% e 10%. Soltanto 17 aziende superano il miliardo di fatturato, di cui 8 multiutility, 8 imprese che si occupano di energia elettrica e soltanto una nel gas, mentre 6 aziende hanno un giro d'affari tra 500 milioni e 1 miliardo di euro. Le restanti, per il 77%, non superano i 500 milioni di euro di ricavi.

Le 100 maggiori aziende, nel complesso, sviluppano circa il 60% del fatturato di settore. A livello operativo, inoltre, rappresentano una parte consistente dei relativi mercati, coprendo la quasi totalità delle vendite dell'energia elettrica, circa il 60% dei volumi di gas (fonte ARERA), il 60% dell'acqua distribuita (ISTAT) e il 40% dei rifiuti urbani raccolti (ISPRA).

Fig. 1 – Le Top100 per fatturato, aree di attività e assetto proprietario



Aree di attività	Classi di fatturato (euro)				Totale
	> 1 mld	> 500 mln < 1 mld	> 100 mln < 500 mln	< 100 mln	
Energia elettrica	8	1	1	0	10
Gas	1	0	2	1	4
SII	0	1	13	19	33
Servizi ambientali	0	1	8	16	25
Multiutility	8	3	5	12	28
Totale	17	6	29	48	100

2. I risultati economico-finanziari

Il fatturato cresce del 75% a causa dell'aumento dei prezzi energetici ...

Il fatturato complessivo delle maggiori utility è salito del 75% nel 2022, dopo una crescita del 19% tra il 2019 e il 2021. Gli straordinari aumenti sono dovuti all'impennata dei prezzi di elettricità e gas, che hanno influenzato le monoutility del gas (+83,3%), le multiutility (+76,7%) e le monoutility dell'energia elettrica (+77,1%). In misura meno marcata, crescono le aziende del sistema idrico integrato (+8,2%) e della gestione rifiuti (+3,9%).

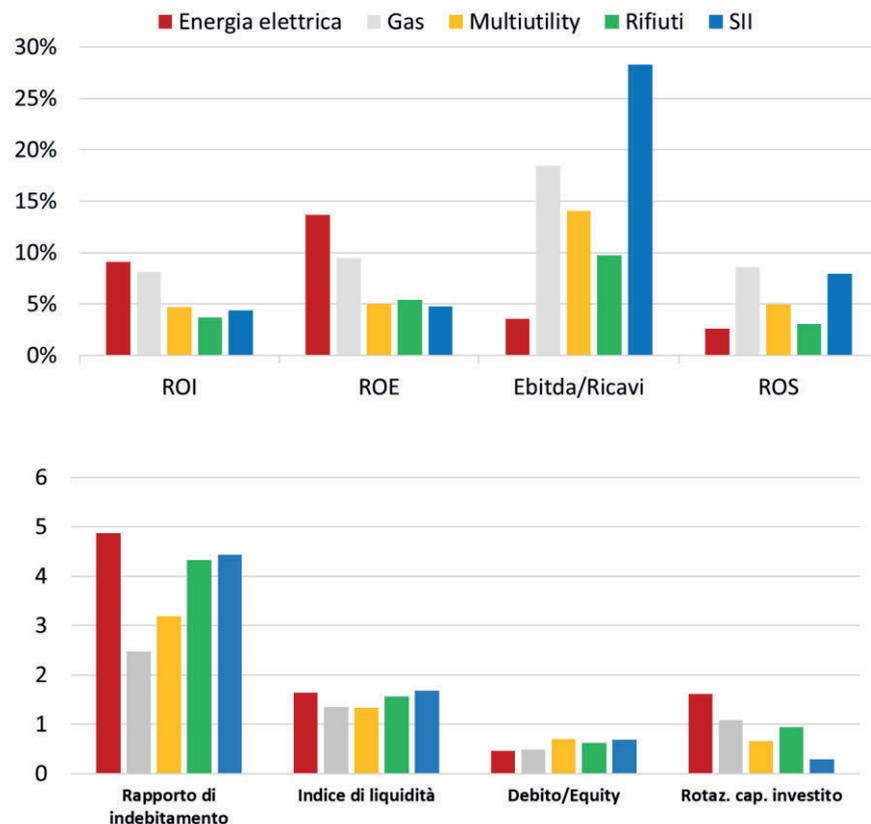
... ma non si riflette sui profitti

La crescita dei prezzi non ha portato ad un incremento proporzionale dei profitti a causa del parallelo aumento dei costi delle materie prime. Al contrario, per alcuni comparti, la redditività è addirittura scesa. Il ROE delle multiutility e delle aziende del SII è calato, per entrambe dal 6% al 5%, stabile quello delle aziende del gas al 9%, mentre per le imprese elettriche e dei rifiuti è salito, rispettivamente, dall'11% nel 2021 al 14% nel 2022 e dal 2% al 5%.

La redditività del capitale proprio (ROE) ed investito (ROI) è più elevata per le monoutility dell'energia elettrica e del gas rispetto agli altri comparti, con valori pari al 14% e al 9% per il ROE e al 9% e all'8% per il ROI.

Restano buoni ROE e ROI per ogni comparto

Fig. 2 - Le performance per tipo di azienda



Il ROS (redditività delle vendite) evidenzia come le aziende di distribuzione e vendita del gas siano le più performanti (9%), seguite dalle idriche (8%) e dalle multiutility (5%). I comparti del waste management e dell'energia elettrica, invece, mostrano risultati inferiori rispetto agli altri (3%), rimanendo tuttavia positivi.

Redditività delle vendite diversa per comparti, soffre l'elettricità

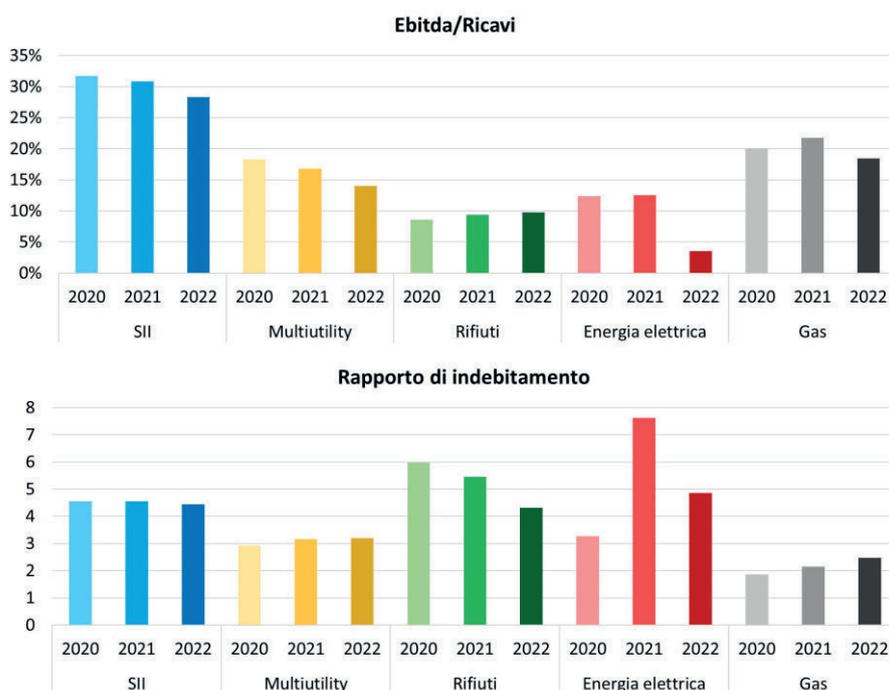
La redditività delle imprese nel 2022, misurata come rapporto tra EBITDA e ricavi, è superiore al 9% per ogni comparto tranne che per le imprese energetiche (4%). Le monoutility idriche mantengono un alto rapporto EBITDA/Ricavi, pari al 28%, seguite dalle aziende del gas (18%) e dalle multiutility (14%).

Tuttavia, l'analisi evidenzia una generale diminuzione della redditività nel 2022, specialmente per le imprese energetiche, che scendono al 4% dal 13% del 2021. L'unica eccezione sono le monoutility dei rifiuti con un rapporto che è aumentato di un punto percentuale nel corso dell'ultimo anno.

Il 2022 ha visto il ridimensionamento del rapporto di indebitamento delle imprese elettriche dopo l'anomala esplosione del 2021 dovuta alla crisi del gas, scendendo a 4,9 nel 2022 da 7,6 nel 2021. Il comparto elettrico rimane tuttavia quello con il dato più elevato, seguito da quello più fisiologico di idrico e rifiuti. L'indebitamento diminuisce comunque in tutti i comparti, ad eccezione del gas che sale da 2,2 nel 2021 a 2,5 nel 2022.

Indebitamento in rientro dopo l'anomalia 2021

Fig. 3 - EBITDA/Ricavi e Debito/EBITDA per tipo di azienda (2020-2022)



3. Le performance operative

Il quadro d'insieme delle prestazioni delle attività caratteristiche di produzione ed erogazione dei servizi delle maggiori utility pare abbastanza variegato, con alcuni parametri in lieve miglioramento e altri, invece, che arretrano rispetto alle scorse edizioni.

Questo panorama a luci e ombre potrebbe dipendere, almeno in parte, dalle modifiche ad alcuni indicatori utilizzati per esaminare le prestazioni operative delle Top100. Alcuni parametri sono stati infatti cambiati in questa edizione, per renderli più efficaci nel misurare le varie dimensioni delle performance e più aderenti all'evoluzione delle prassi e della regolazione di settore (Fig. 4).

Quadro variegato, con luci e ombre, nelle prestazioni operative

Fig. 4 - Le performance operative delle Top Utility

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Energia elettrica			
Esecuzione lavori semplici			
<i>Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)</i>	98%	97%	97%
<i>Tempo medio di esecuzione prestazione BT (gg)</i>	0,1	n.d.	n.d.
Attivazione fornitura			
<i>Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)</i>	92%	99%	96%
<i>Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)</i>	1,0	1,6	2,0
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura			
<i>Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)</i>	96%	94%	94%
<i>Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)</i>	1,6	1,2	2,1
Gas			
Percentuale annua rete ispezionata			
<i>Bassa pressione</i>	84%	84%	81%
<i>Media/alta pressione</i>	81%	82%	86%
Pronto intervento entro tempi stabiliti dall'ARERA (%)	98%	99%	79%
Durata interruzioni per cliente [minuti]	14,8	n.d.	n.d.
Numero di interruzioni annue per cliente	0,6	n.d.	n.d.
Percentuale di rispetto della fascia di puntualità	100%	100%	100%
Servizio Idrico Integrato			
M1a-ARERA Perdite Idriche lineari [mc/km/gg]	12,9	n.d.	n.d.
M6-ARERA Qualità dell'acqua depurata [%]	9,2%	n.d.	n.d.
Ore interruzione per migliaia di utenti acquedotto	35,1	n.d.	n.d.
Utenti collegata ai depuratori [% totale]	90%	89%	85%
Tempo di esecuzione dell'allaccio [gg]	8,7	n.d.	n.d.
Tempo medio di arrivo pronto intervento [ore]	2,5	n.d.	n.d.
Servizi ambientali			
Percentuale raccolta differenziata	70%	73%	69%
Sistema di raccolta prevalente porta a porta	91%	91%	73%
Implementazione tariffa puntuale	57%	57%	52%

Il **comparto dell'energia elettrica** evidenzia un miglioramento solo per alcuni indicatori sull'operatività. Tra il 2021 e il 2022, aumenta la percentuale di lavori semplici eseguiti entro i tempi stabiliti dall'ARERA, passando dal 97% al 98%. Il tempo di esecuzione nella BT è in media di 0,1 giorni. Scende al 92%, invece, la percentuale di adeguatezza per l'attivazione di forniture che, tuttavia, vede una netta diminuzione del tempo medio da 1,6 a un giorno (-32,8%), dato in calo anche tra il 2020 e 2021 (-21,7%). In aumento il rispetto degli standard per ripristino fornitura in caso di guasto del gruppo di misura, che raggiunge il 96% dal 94% della scorsa edizione. Sale anche il tempo medio di esecuzione delle prestazioni, che passa da 1,2 giorni a 1,6 nel 2022 (+33,3%), contro una diminuzione del 42% nel 2021.

*Elektrico:
migliorano
solo alcuni
indicatori*

Nel settore della **distribuzione del gas** rimane costante all'84% la quota di rete in bassa pressione ispezionata, al di sotto del picco toccato nel 2019. Lo stesso indicatore scende per la media e alta pressione (dall'82% all'81%), in peggioramento da tre anni consecutivi. Leggermente in calo la percentuale di rispetto degli standard sui tempi d'arrivo nelle chiamate di pronto intervento. Le interruzioni annue sono circa 0,6 per utente, con durata media di circa 15 minuti. Resta al 100% il rispetto della fascia di puntualità.

*Gas: cala la quota
di rete ispezionata,
rimane al 100% la
fascia di puntualità*

Nel **servizio idrico integrato**, le aziende mostrano un valore medio dell'indicatore ARERA M1a, che quantifica le perdite idriche lineari, di 12,9 mc/km/gg, leggermente al di sopra del livello minimo per la classe più alta ARERA. L'indicatore M6, tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata, è in media alto (9,2%), tale da essere inadeguato secondo gli standard ARERA. Cresce, invece, la percentuale di utenti collegata ad un depuratore.

*Idrico: difficoltà
a soddisfare gli
indicatori M1,
M6 di Arera*

I **servizi ambientali** interrompono la tendenza a un progressivo miglioramento della raccolta differenziata, il cui tasso cala dal 73%, della scorsa edizione, al 70%. Costante, invece, la diffusione della raccolta porta-a-porta che, con il 91%, mantiene livelli molto alti. Non aumenta la diffusione della tariffa puntuale che, dopo la crescita della precedente edizione, resta ferma al 57%.

*Raccolta
differenziata
interrompe il
miglioramento*

4. Comunicazione, clienti e sviluppo del territorio

Le relazioni con i cittadini, il territorio e tutti gli stakeholder sono elementi caratterizzanti le utility e rendono la comunicazione e la gestione dei clienti fondamentali per creare valore condiviso.

Crescono le informazioni fornite dalle utility...

La maggior parte delle Top100 comunicano esternamente i propri dati societari, la struttura, lo statuto e molte altre informazioni utili per far capire ai clienti le attività e le caratteristiche dell'azienda.

.. ma alcune sono più difficili da reperire

L'esame dei principali componenti della comunicazione (Fig. 5), mostra come la maggioranza delle imprese presti attenzione alla trasparenza e fruibilità del proprio sito web. Sono in crescita le utility che condividono informazioni ambientali, dal 60% nel 2021 al 79% nel 2022, e quelle su sovvenzioni, contributi e sussidi, 81% contro il 67% della scorsa edizione. Tuttavia, alcune informazioni sono più difficili da reperire, come "strategia e obiettivi", esposti solo dal 53% delle aziende. In lieve calo sono poi le imprese che pubblicano la struttura aziendale, le controllate e le partecipate.

Fig. 5 – La fruibilità e la trasparenza dei siti aziendali delle Top100

% aziende con i seguenti elementi in evidenza	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Dati societari	97%	n.d.	n.d.
Mission e valori	68%	65%	61%
Strategia e obiettivi	53%	54%	40%
Servizi erogati	98%	90%	76%
Struttura aziendale	95%	100%	100%
Informazioni ambientali	79%	60%	83%
Dotazione di impianti e reti	90%	n.d.	n.d.
Società controllate e partecipate	89%	90%	81%
Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	81%	67%	63%

Comunicazione economica e finanziaria in diminuzione

Calano gli indicatori sull'informativa economico-finanziaria e societaria, difatti, meno aziende pubblicano online i propri bilanci, dal 93% nel 2021 al 90% nel 2022, la relazione sulla gestione, dal 92% all'85% e il codice etico, dal 97% al 93%. In questa edizione sono stati inseriti nuovi indicatori relativi alla quota d'impres che pubblica il piano industriale (71%), lo statuto aziendale (87%), gli highlights finanziari (40%) e i compensi del management (62%).

Fig. 6 - Comunicazione societaria e finanziaria

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Pubblicazione online del Bilancio	90%	93%	95%
Pubblicazione online della Relazione sulla gestione	85%	92%	92%
Pubblicazione piano strategico industriale	71%	n.d.	n.d.
Statuto aziendale	87%	n.d.	n.d.
Codice etico	93%	97%	97%
Indicazione highlights finanziari	40%	n.d.	n.d.
Compensi del management	62%	n.d.	n.d.

La comunicazione con i clienti migliora nel suo complesso, anche se numerosi indicatori rimangono stabili. L'incremento più significativo è nella presenza di newsletter, con l'88% delle aziende che la propongono nel 2022, contro appena il 55% nel 2021. In aumento anche le imprese che pubblicano la rassegna stampa, dal 61% al 69%, e prosegue la tendenza alla crescita della carta dei servizi, dall'80% all'82%.

Diminuiscono, però, le aziende che hanno uno spazio online per suggerimenti e reclami, passando dal 72% nel 2021 al 61% nel 2022. Quasi tutte le imprese, inoltre, hanno un numero verde in evidenza sul proprio sito web (92%), con molte che mettono a disposizione dei clienti uno sportello online (72%).

Cresce la comunicazione verso i clienti

Fig. 7 - Comunicazione con i clienti tramite sito web

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Q&A/Social Network	79%	79%	78%
Servizi e prodotti su mobile	72%	72%	71%
Newsletter	88%	55%	50%
Rassegna stampa	69%	61%	51%
Spazio online per suggerimenti e reclami	61%	72%	70%
Numero verde in evidenza su sito web	92%	n.d.	n.d.
Sportello online	72%	n.d.	n.d.
Emissione carta servizi	82%	80%	76%

Questa edizione del rapporto introduce alcuni nuovi indicatori utili per la comunicazione con i clienti e il territorio. Rispetto al 2021, si registra una leggera crescita nell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti, nonostante un significativo aumento dei tempi medi di attesa al telefono e di risposta ai reclami scritti. Il tempo medio di attesa agli sportelli è di poco inferiore agli 8 minuti.

Bene la presenza di personale in grado di parlare altre lingue, di progetti didattici per le scuole e delle visite guidate agli impianti. La spesa per la comunicazione sul fatturato è contenuta nello 0,3%.

Aumenta la soddisfazione del cliente ma è ancora contenuta la spesa per la comunicazione

Fig. 8 - La gestione dei clienti e i rapporti con il territorio

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Indice complessivo di soddisfazione clienti	86,6	86,1	77,8
Tempi medi di risposta ai reclami scritti [gg]	15,3	10,4	15,6
Tempo medio di attesa agli sportelli [min]	7,7	8,5	34,4
Tempo medio di attesa servizio telefonico [sec]	113,3	96,0	103,8
Nr. Contenziosi ogni dieci mila clienti	0,3	n.d.	n.d.
Nr. Reclami ogni dieci mila clienti	28,3	n.d.	n.d.
Spesa in comunicazione sul fatturato [%]	0,3%	n.d.	n.d.
Presenza di personale capace di parlare altre lingue	92%	n.d.	n.d.
Materiale multimediale sull'attività svolta	47%	n.d.	n.d.
Progetti didattici per le scuole	64%	n.d.	n.d.
Visite guidate agli impianti	59%	n.d.	n.d.

5. Sostenibilità

Strategie e strumenti ESG sempre più importanti per le utility

In linea con la progressiva e generalizzata crescita dell'attenzione alla sostenibilità nelle sue diverse dimensioni, la maggior parte degli indicatori mostra un progresso, con le aziende che si affidano sempre di più alle certificazioni e migliorano l'ambiente di lavoro, rendendolo più sicuro e inclusivo.

La valutazione di Top Utility riserva grande attenzione ai fattori ESG, considerando 60 indicatori relativi alle varie aree della sostenibilità. L'analisi spazia, infatti, dagli impatti ambientali, ai profili di Corporate Social Responsibility (CSR), dalle politiche di inclusione alla formazione, dalla gestione della supply chain alle relazioni con i diversi stakeholder.

Fig. 9 – Le certificazioni adottate dalle utility

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
ISO 9001 Sistemi di gestione qualità	97%	89%	90%
ISO 14001 Sistema di gestione ambientale	95%	82%	80%
ISO 26000 Responsabilità sociale	11%	6%	2%
OHSAS 18001 Sistema per la sicurezza sul lavoro	92%	62%	63%
Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)	26%	20%	14%
SA 8000 Sistema per la responsabilità sociale	29%	14%	12%
ISO 50001 Sistema di gestione dell'energia	37%	25%	19%

Certificazioni sono un must e in crescita

In generale, tutte le certificazioni sono in crescita, con la quasi totalità delle Top100 che adotta la ISO 9001 (97% delle Top100) e la 14001 (95%). Le maggiori utility italiane continuano a preferire la SA 8000 (29% delle aziende) alla ISO 26000 (11%), ma entrambe risultano in crescita. In aumento anche le aziende con EMAS (Fig. 9).

Fig. 10 – Principali risultati dell'area sostenibilità socio-ambientale

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità	64%	74%	60%
Fornitori: richiesta adesione a codici etici, requisiti ambientali/sociali/sicurezza	97%	95%	73%
Standard di rendicontazione ambientale	57%	n.d.	n.d.
Aziende con impegno pubblico rispetto obiettivi SDGs	44%	n.d.	n.d.

In controtendenza report di sostenibilità scesi al 64%

Nonostante il sempre maggiore spazio dedicato all'ambiente sui siti aziendali, calano le imprese che pubblicano rapporti di sostenibilità aggiornati sulle performance ambientali (il 64% contro il 74% del 2021). Tuttavia, la quasi totalità delle aziende che redige questi documenti adotta standard di rendicontazione. Continua la crescita delle Top100 che chiedono ai propri fornitori

di aderire a codici di condotta ESG, giunte al 97% nel 2022, mentre sorprende che solo il 44% delle utility abbia preso un impegno pubblico rispetto agli SDG's, che dovrebbero essere ormai presenti nelle strategie di tutte le imprese.

Sempre più imprese chiedono ai fornitori codici di condotta ESG ...

Ambiente

I risultati delle politiche ambientali sono confortanti (Fig. 11). L'uso di energia rinnovabile è una prassi che, in vari ambiti, è comune a quasi tutte le aziende. Le utility coprono per almeno il 35% il proprio fabbisogno grazie a queste fonti, con le monouility del SII al 60% e le multiutility al 58%. Il dato sulle emissioni di CO₂ rapportato al fatturato mostra notevoli differenze tra le aziende, dovute sia al business che al metodo di rendicontazione adottato¹.

... ma poche si impegnano sugli SDG

Fig. 11 – Sostenibilità ed efficienza energetica nei diversi comparti

Energia Elettrica	
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	574,2
Emissioni dirette di gas serra (Scope 2) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	10,3
Energia rinnovabile utilizzata (% sul totale)	35%
Automezzi a basso impatto (% sul totale)	33%
Gas	
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	35.203,6
Emissioni dirette di gas serra (Scope 2) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	6,8
Energia rinnovabile utilizzata (% sul totale)	n.d.
Automezzi a basso impatto (% sul totale)	19%
Multiutility	
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	130,5
Emissioni dirette di gas serra (Scope 2) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	69,8
Energia rinnovabile utilizzata (% sul totale)	58%
Automezzi a basso impatto (% sul totale)	22%
Rifiuti	
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	99,1
Emissioni dirette di gas serra (Scope 2) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	17,4
Energia rinnovabile utilizzata (% sul totale)	42%
Automezzi a basso impatto (% sul totale)	37%
Sistema Idrico Integrato	
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	80,4
Emissioni dirette di gas serra (Scope 2) su fatturato [tCO _{2eq} /M€]	241,6
Energia rinnovabile utilizzata (% sul totale)	60%
Automezzi a basso impatto (% sul totale)	23%

Cresce l'uso di energie rinnovabili

¹ Alcuni parametri sono stati aggiornati in questa edizione e quindi non è possibile un raffronto temporale.

*Le flotte aziendali
diventano sempre
più green*

Ormai, una quota piuttosto rilevante delle flotte aziendali è formata da veicoli a basso impatto ambientale, dal 19% delle imprese del gas al 37% delle monutility di gestione dei rifiuti.

Risorse umane, diversità e inclusione

L'attenzione alle risorse umane, che è sempre stato un fattore chiave nelle utility, diventa ancora più importante nell'attuale fase di trasformazione che l'industria sta affrontando.

Torna a crescere la quota di dipendenti a tempo indeterminato, che sale al 96%. Stabile al 27% la quota di donne sul totale dei lavoratori, dopo la crescita dal 25% al 27% nella scorsa edizione. Aumenta anche il numero di dipendenti sottoposti a valutazione, superando il dato della decima edizione, dal 74% del 2020 al 76% del 2022. Molto alta, inoltre, la percentuale di aziende con asilo aziendale, più del 50%.

Fig. 12 – Le risorse umane nelle Top100

*Diminuisce
frequenza
infortuni*

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Dipendenti a tempo indeterminato	96%	93%	97%
Dipendenti sottoposti a valutazione	76%	59%	74%
Asilo aziendale	58%	n.d.	n.d.
Indice di frequenza infortuni (nr. infortuni/milioni di ore lavorate)	15,1	15,6	16,6
Indice di gravità infortuni (gg assenza/mille ore lavorate)	1,1	0,91	0,88

L'indice di frequenza infortuni delle Top100 diminuisce del 9% rispetto al 2020, e nell'ultima edizione si attesta a 15,1. Sale però l'indice di gravità da 0,91 a 1,1 (Fig. 12).

*Cresce
presenza
femminile
nei CDA*

Migliorano gli indicatori sulle politiche per la diversità e l'inclusione, sebbene aumentino i casi dichiarati di discriminazione. Le donne nei CDA passano dal 37% al 41% ma la maggior parte delle aziende ha la stessa incidenza di dipendenti donne, mostrando un possibile formalismo nelle scelte. Sempre più imprese, adottano policy (42%) e monitorano internamente (19%) i temi D&I.

Fig. 13 – Diversità e inclusione

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.	X Ed.
Donne sul totale dei dipendenti	27%	27%	25%
Rapporto donne su membri CDA totali	41%	37%	38%
Rapporto donne su totale Dirigenti	19%	n.d.	n.d.
Valutazione del personale su obiettivi D&I	21%	22%	17%
Policy con precise tematiche di D&I	42%	29%	24%
Monitoraggio annuale della gestione della diversità	19%	14%	14%
Casi interni di discriminazione	13%	5%	1%
Adozione politiche aziendali per sensibilizzazione sulla D&I	24%	20%	20%

Formazione

I dati mostrano come le aziende offrano formazione alla quasi totalità dei dipendenti (87%), nonostante il dato sia in leggero calo. Le ore di formazione pro-capite variano molto tra le Top100, passando da un massimo di 39 ore pro-capite ad un minimo di 4 e salendo in media da 16,8 a 20,1 ore. Quasi tutte le aziende mostrano programmi completi di formazione che comprendono i principali temi necessari ad un costante aggiornamento². La spesa per la formazione è in media circa lo 0,1% del fatturato.

Sempre più rilevante l'attenzione alle risorse umane

Fig. 14 – Formazione nelle Top100

Indicatori	XII Ed.	XI Ed.
Dipendenti soggetti a formazione (% sul totale dei lavoratori)	87%	93%
Ore di formazione pro-capite	20,1	16,8
Completezza programma	97%	n.d.
Spesa per formazione su fatturato	0,1%	n.d.
Ore di formazione pro-capite per lavoratore con meno di 31 anni	35,4	27,7
Ore di formazione pro-capite per lavoratore oltre i 50	15,1	17,8

Aumentano notevolmente le ore medie di formazione per i dipendenti più giovani (under 31), passando da 27,7 pro-capite a 35,4, mentre diminuiscono quelle per gli over 50, da 17,8 a 15,1.

Aumentano ore formazione per i dipendenti

6. Digitalizzazione e cybersecurity

La digitalizzazione è ormai una necessità nella operatività delle aziende ma l'implementazione e gli investimenti in questo contesto in trasformazione richiedono una struttura adeguata e una capacità di gestione che non sono uguali in tutte le aziende.

Digitalizzazione è ormai una necessità ...

La stragrande maggioranza delle società, circa l'80%, impiega soluzioni avanzate per l'ottimizzazione dei processi e per la gestione dei dati, mentre una quota minore (42%) adotta soluzioni digitali nell'attività di manutenzione, quali droni, robot, modelli di previsione, sensori e controlli attraverso realtà aumentata. Meno diffuse, nonostante le tecnologie siano ormai consolidate, sono le soluzioni di smart metering, attive nel 32,1% delle aziende di distribuzione del gas, nel 34,5% di quelle del servizio idrico e nel 50% di quelle dell'energia elettrica (Fig. 15).

... ma non tutte le imprese sono pronte

² I temi sono "Qualità, sicurezza e ambiente", "Competenze digitali", "Soft skills", "Tecnologie nei processi di business" e "Transizione ecologica e sostenibilità".

Fig. 15 – La digitalizzazione nelle Top100

Indicatori	XII Ed.
Percentuale aziende con sistema di SMART METERING per energia	
<i>energia elettrica</i>	50,0%
<i>gas</i>	32,1%
<i>acqua</i>	34,5%
Aziende con soluzioni per l'ottimizzazione processi e gestione dati	78,9%
Aziende con soluzioni avanzate per manutenzione	42,1%

*Cybersecurity
sempre più
strategica*

La crescita della digitalizzazione comporta anche rischi non trascurabili sul fronte della cybersecurity. Crescono quindi le attività dedicate, sia alla prevenzione che alla gestione delle emergenze, con il 66% delle maggiori utility che ha creato un'unità interna responsabile della sicurezza informatica, rispetto al 54% dell'anno precedente.

Inoltre, la totalità delle aziende, come già registrato nella scorsa edizione, dichiara di aver dovuto fronteggiare minacce informatiche significative nell'ultimo anno, con numerosi rischi, quasi giornalieri.

La digitalizzazione nelle flotte aziendali

*Sistemi digitali
sempre più
importanti per
la mobilità*

L'uso di sistemi digitali sta interessando sempre di più anche la gestione delle flotte. Molte attività svolte dalle public utility, infatti, necessitano spesso di un rilevante numero di veicoli di diverso tipo. Si pensi ai camion per la raccolta dei rifiuti, ai mezzi per le squadre di pronto intervento e di manutenzione nella distribuzione di gas, di energia elettrica e d'acqua.

Le aziende, per monitorare, controllare e migliorare tali risorse, sono spinte ad investire in sistemi ICT, ormai operativi nel 63% delle Top100 e in via di realizzazione o previsti per il 27%. Solamente il 10% delle maggiori utility dichiara di non prevederli.

*63% utility
investe nei
sistemi ICT*

In questa edizione del rapporto, è stato dedicato un focus alla gestione digitale delle flotte nella raccolta dei rifiuti (Fig. 16). I dati mostrano importanti margini di miglioramento, soprattutto nell'adozione di sistemi integrati. Sistemi ERP sono utilizzati dal 31% delle aziende ma solo il 12% usa soluzioni integrate. Tale dato evidenzia un consistente potenziale di miglioramento che le aziende potrebbero ottenere nell'efficienza operativa e nella tracciabilità dei rifiuti.

Fig. 16 – La mobilità digitale nelle Top100

Indicatori flotte gestione rifiuti	XII Ed.
Mezzi ed asset tracciati tramite sistemi digitali	
Automezzi per il trasporto dei rifiuti	27%
Automezzi per la pulizia stradale	29%
Cassonetti	18%
Strumenti utilizzati per ottimizzare le attività di gestione	
ERP con una gestione separata e diversificata dei servizi	31%
Piattaforma unica ed integrata con i sistemi esistenti	12%
Funzionalità sistemi	
Monitoraggio dei percorsi dei mezzi	16%
Tracciamento degli asset	20%
Ottimizzazione dei tragitti	10%
Strumenti per misurare i tempi d'intervento	16%
Gestione della manutenzione dei mezzi	16%
Misurazione dei non sovra-riempiti	10%
App per la comunicazione con il cittadino	18%
Central room per pratiche amministrative	14%
Fatturazione per la tariffa puntuale	10%

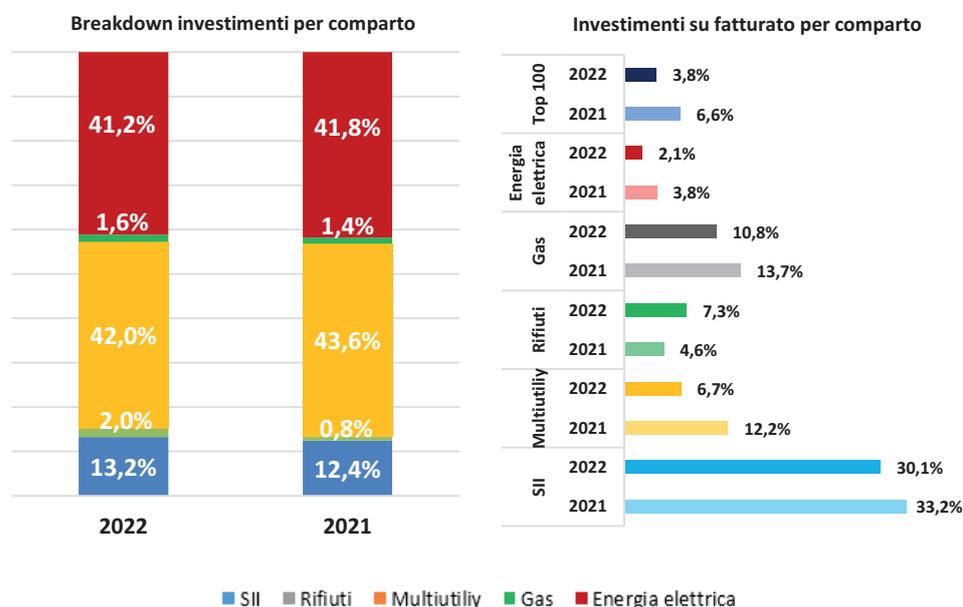
7. Investimenti, ricerca e innovazione

Il 2022 ha visto un leggero incremento degli investimenti (+1,1% rispetto al 2021), raggiungendo la quota totale di 11 miliardi di euro, corrispondente allo 0,6% del PIL italiano 2022.

Nonostante gli investimenti delle utility siano cresciuti, cala il peso sul fatturato che passa da 6,6% nel 2021 a 3,8% nel 2022. Ciò si deve ad una riduzione generale in tutti i settori, sebbene con differenze sensibili. In particolare, per le multiutility il dato cala dal 12,2% al 6,7%, mentre per le imprese elettriche, dal 3,8% al 2,1% (Fig. 17).

Gli investimenti arrivano a 11 miliardi di euro, 0,6% Pil, ma cala il peso sul fatturato

Fig. 17 - Gli investimenti delle Top Utility



Investimenti nei rifiuti crescono del 145% grazie anche al PNRR

Crescono nel 2022 gli investimenti per le monoutility dei rifiuti, +144,8% rispetto al 2021, principalmente grazie ad alcune grandi aziende che hanno incrementato fortemente le risorse per la costruzione di impianti. Gli investimenti sono aumentati anche per le monoutility idriche (+7,7%) e del gas (+15,4%), mentre sono diminuiti per multiutility (-2,5%) e imprese elettriche (-0,3%). I cali di questi due ultimi comparti derivano anche dagli elevati aumenti dell'anno precedente, rispettivamente, del 74% e 49%. Multiutility e player elettrici, inoltre, pesano congiuntamente per l'83% del totale, con 4,6 miliardi delle prime e 4,5 delle elettriche. Bene anche le imprese dei servizi integrati idrici che salgono a 1,5 miliardi di euro, rispetto a 1,4 miliardi del precedente rapporto. Le monoutility del gas e dei rifiuti hanno avuto la crescita maggiore degli investimenti in valore assoluto, passando, rispettivamente, da 150 a 173,1 milioni di euro nel 2022 rispetto al 2021 e da 90,5 a 221,4 milioni.

Le continue sfide per cogliere gli obiettivi di economia circolare rendono fondamentali gli investimenti in ricerca e innovazione per le utility. Tecnologie e impianti puntano a efficientare i processi di recupero/riciclo e a realizzare nuovi materiali e prodotti.

63,2% delle imprese con struttura interna dedicata a R&S

L'importanza della ricerca nelle imprese è dimostrata anche dalla diffusione di strutture interne dedicate; difatti, il 63% delle utility ha un reparto di R&S, in crescita rispetto al 2021 (61%) e al 2019 (48%). La tendenza positiva emerge anche dalle collaborazioni esterne, presenti nel 65% delle imprese nel 2021 e nel 79% nel 2022. Aumentano anche i progetti con università e gli enti di ricerca, che salgono di quasi tre punti percentuali rispetto al 2021 e di circa 17 punti rispetto ai risultati del 2019.

+7% spesa per ricerca e innovazione

Nel complesso, crescono di circa il 7% le spese annue sostenute per le attività di ricerca e innovazione, passando da 111,2 milioni di euro del 2021 ai 118,6 del 2022. Rimane, invece, quasi costante il numero di brevetti per azienda ottenuti nell'ultimo anno.

Fig. 18 - Ricerca e sviluppo nelle Top100

Indicatori	2022	2021	2019
Percentuale aziende con attività di ricerca innovazione attraverso:			
<i>Struttura interna dedicata</i>	63%	61%	48%
<i>Collaborazioni esterne</i>	79%	65%	73%
<i>Progetti con università e centri di ricerca</i>	87%	84%	70%
Numero di brevetti ottenuti nell'ultimo anno per azienda	1,7	1,6	1,6
Numero impianti/progetti innovativi avviati nell'anno per azienda	4,6	n.d.	n.d.
Numero impianti/progetti innovativi o conclusi nell'anno per azienda	2,3	n.d.	n.d.
Finanziamenti ricevuti per progetti di ricerca (mln€)	4,6	n.d.	n.d.
Spese annue sostenute per attività di ricerca e innovazione (mln€)	118,6	111,2	107,8

Appendice metodologica

L'analisi delle maggiori utility italiane, a partire da questa dodicesima edizione si basa sulla seconda versione del modello di "Valutazione Integrata della Performance" (VIPv.02) disegnato sulla base di un'esperienza più che decennale nel seguire l'evoluzione industriale e regolatoria del settore. Il metodo sviluppato da Althesys è stato specificatamente concepito per cogliere la complessità e la disomogeneità del comparto utility italiano attraverso un'analisi integrata delle varie aree aziendali (Fig. 19).

Rispetto alla prima versione sono stati rivisti alcuni indicatori per rendere l'analisi più efficace e per integrare nuovi parametri via via entrati nella prassi aziendale, oltre che per renderli confrontabili con i nuovi principi europei di contabilità ambientale. Molti indicatori diventano trasversali tra i settori ma la comparazione è fatta all'interno di sei cluster omogenei in termini di attività.

Il perimetro dell'analisi include le 100 maggiori utility italiane per fatturato che erogano servizi ai clienti finali nei mercati di elettricità, gas, acqua e rifiuti. Non comprende le imprese attive solo su alcune fasi della filiera, come ad esempio le reti, il trading, lo smaltimento dei rifiuti o la fornitura di acqua all'ingrosso³.

L'analisi prevede la raccolta di 255 variabili raggruppate in otto categorie. Tali dati permettono la costruzione dei 175 indicatori considerati dal modello VIP divisi in sei macroaree:

- risultati economico-finanziari (9);
- prestazioni operative nelle varie aree di business (35);
- sostenibilità ambientale e tematiche ESG (60);
- rapporto con i consumatori e il territorio (24);
- comunicazione commerciale e istituzionale (27);
- innovazione tecnologica, investimenti e R&S (20).

I dati sono sia *open source* (quali ad esempio i bilanci d'esercizio, i rapporti di sostenibilità e i siti aziendali) sia raccolti tramite rilevazioni dirette presso le aziende mediante questionari.

Il modello VIPv.02 è stato concepito per ridurre gli effetti della disomogeneità delle utility in termini dimensionali, operativi e di business. I parametri sono adattati sia rispetto alla taglia che alle aree di attività di ogni impresa, in modo da minimizzare l'impatto

³ Dalla XII edizione, sono state accolte anche candidature spontanee di aziende più piccole in termini di fatturato che rispettassero gli altri requisiti, che possono concorrere per i premi ma non influenzano i dati del rapporto.

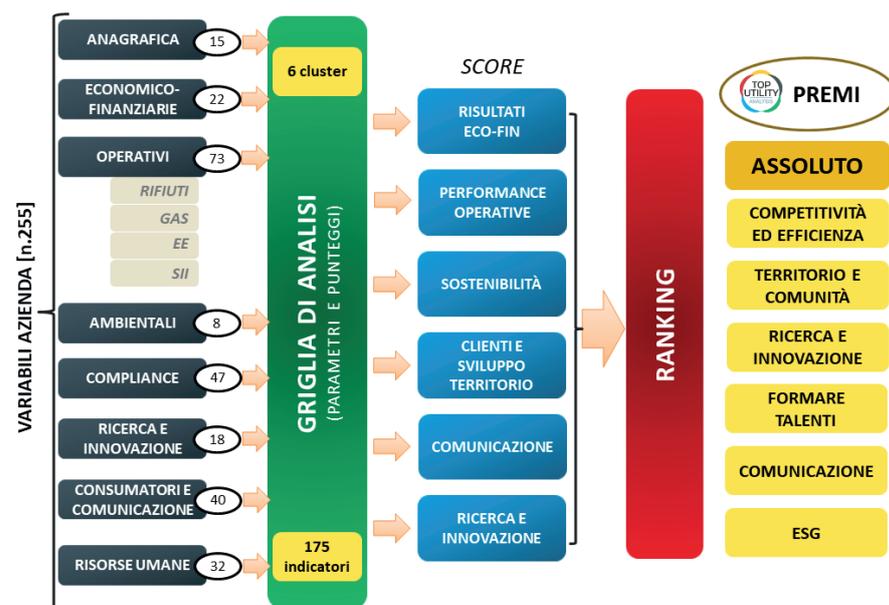
delle differenze. L'algoritmo, inoltre, viene affinato di anno in anno seguendo l'evoluzione dei business, delle tecnologie e del settore.

La valutazione di ogni azienda per ciascuna area è il risultato del confronto tra le sue prestazioni e specifici benchmark, come la media dei valori o i parametri di terzi (tra cui quelli di ARERA).

Sulla base dei punteggi che ne risultano, l'algoritmo di valutazione VIP.v02 determina poi il ranking, sia nelle singole categorie che nel complesso, volto ad individuare e premiare le realtà eccellenti.

La prevalenza di indicatori quantitativi rispetto ai qualitativi e l'adozione di un algoritmo nel metodo di valutazione è garanzia di imparzialità e scientificità. Ovviamente, è impossibile eliminare del tutto la componente soggettiva nei giudizi, nei profili qualitativi e nelle assunzioni alla base di alcuni valori.

Fig. 19 – Modello di Valutazione Integrata delle Performance – VIPv.02



La presenza di multiutility nell'analisi fa sì che i dati relativi ad uno specifico comparto (acqua, gas, energia elettrica e rifiuti) possano essere non del tutto rappresentativi o sottostimati in quanto relativi solo alle monouility attive nel settore.

La significatività del confronto nel tempo è assicurata dal perimetro di analisi omogeneo, ricalcolando i dati passati per il campione attuale. Tuttavia, l'evoluzione del settore e delle imprese, talora oggetto di aggregazioni, può rendere non del tutto comparabili alcuni indicatori. Taluni dati di questo rapporto potrebbero quindi non essere del tutto riconciliabili con quelli di edizioni precedenti.

Il presente lavoro sintetizza i risultati della ricerca “Le performance delle utility italiane. Analisi delle 100 maggiori aziende dell’energia, dell’acqua, del gas e dei rifiuti” realizzata dal think tank Top Utility di Althesys Strategic Consultants.

Le informazioni contenute in questo rapporto provengono da fonti aperte. La ricerca si basa su informazioni e dati divulgati dalle società esaminate, da istituti di ricerca, dai media e da istituzioni, nonché da un’indagine diretta condotta presso gli operatori del settore.

Althesys non assicura in alcun modo la completezza e la correttezza delle informazioni, che sono riportate unicamente allo scopo di presentare il quadro e l’evoluzione del settore in esame. In alcuni casi, a causa di arrotondamenti, i totali nelle tabelle potrebbero non riconciliarsi con la somma delle singole voci.

Il presente rapporto non intende in alcun modo costituire un parere, un suggerimento d’investimento o un giudizio su persone o società citate. Althesys Strategic Consultants non si assume alcuna responsabilità per un eventuale uso improprio delle informazioni contenute nel presente rapporto. Il modello VIP.v02 - Valutazione Integrata delle Performance è un sistema proprietario di Althesys, tutti i diritti riservati. Top Utility è un marchio registrato di Althesys Strategic Consultants.

È vietata la riproduzione, totale o parziale, in qualsiasi forma o mezzo del presente documento senza l’autorizzazione scritta da parte di Althesys Strategic Consultants.

Per informazioni: info@althesys.com

Top Utility è il think tank italiano del comparto delle public utility.

La sua mission: valutare le performance del settore utility, riconoscere le eccellenze cogliendo le dinamiche competitive e indirizzando le policy nazionali.

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.althesys.com

Main partner:



In collaborazione con:



Main media partner:



Media partner:

