Top Utility: corrono gli investimenti (+18,7%) e cresce il valore della sostenibilità.

MILANO – Il settore italiano delle utility vive una fase di grande rinnovamento e si conferma perno dell'economia italiana, anche sulla spinta degli **investimenti, che superano i 6,6 miliardi di euro (+18,7% nel 2018)**. In futuro tutte le imprese di servizi pubblici, che si tratti di grandi operatori nazionali e internazionali o di straordinarie realtà di piccole dimensioni, saranno chiamate ad affrontare questioni centrali, come l'**innovazione** e la **sostenibilità,** o a misurarsi con temi nuovi, come **mobilità** e **inclusione sociale**.

Sono alcune delle principali evidenze dell'ottava edizione del **rapporto Top Utility**, presentato oggi a Milano dal **Ceo di Althesys Alessandro Marangoni**. Come ogni anno, il report **traccia il quadro delle maggiori 100 utility pubbliche e private nei settori gas, luce, acqua e rifiuti**, e approfondisce i diversi aspetti delle attività svolte: **economici, ambientali, di customer care, tecnologici e di Corporate Social Responsibility.**

Un'edizione con molte novità tanto nello studio, che dedica particolare attenzione alla mobilità sostenibile e alla diversity, quanto nelle utility premiate, con diversi volti nuovi accanto a realtà ben note.

Le eccellenze dei servizi pubblici locali

Nel corso della giornata sono stati anche assegnati gli attesi premi alle eccellenze italiane del settore. **La migliore in assoluto** è **MM-Metropolitana Milanese** (in finale con **A2A, Gruppo CAP, Publiacqua e Savno**); prima per **Sostenibilità** è **Acea** (finalista con **A2A, Estra, Gruppo CAP** e **Iren)**; per la **Comunicazione** si è distinta la veneta **Etra** (con **A2A, Acque spa, Aimag, Gruppo CAP**), per **RSE Ricerca e Innovazione Enel** (con **A2A, Acea, Gruppo CAP e Iren)**. Nella categoria **Consumatori e Territorio,** sale sul podio il piemontese **Gruppo Egea** (in lizza con **Acqualatina, Gruppo CAP, Hera e MM),** per le **Performance Operative** la friulana **Ambiente Servizi** (le altre aziende in cima alla classifica sono **A2A, Contarina, Estra e Gruppo Sgr**). Per

la nuova Categoria Diversity ha vinto **Iren** (nella cinquina con **A2A, Acea, Gruppo CAP, Hera**). Il premio **Top Utility** è promosso da **Althesys** in collaborazione con **Crif, Engineering, RSE, Utilitalia**.

"Il settore dei servizi pubblici – commenta l'economista **Alessandro Marangoni, Ceo di Althesys e coordinatore del gruppo di ricerca Top Utility** – *sta affrontando un momento di profondi cambiamenti sull'onda delle grandi sfide contemporanee, quella climatica e quella tecnologica, dove i colossi e i nuovi protagonisti sono chiamati a gestire complessità e standard di qualità crescenti. La corsa agli investimenti delle top utility, che si rivelano le più pronte, conferma un trend emerso già l'anno scorso e anche oggi evidenziato dall'aumento della quota del fatturato destinato a questa voce, mentre ricerca e innovazione assumono un peso crescente*".

"Lo studio di Althesys – spiega il **Presidente di Utilitalia Giovanni Valotti** – *mostra chiaramente che più le imprese sono qualificate e orientate a un approccio industriale, più crescono gli investimenti e di conseguenza gli standard di qualità dei servizi ed i livelli di efficienza a vantaggio dei territori e dei cittadini. Siamo in un momento storico che ci pone davanti a sfide e opportunità che non possiamo mancare: le utilities, che da sempre hanno nella sostenibilità una delle fondamentali ragion d'essere, potranno giocare un ruolo fondamentale nella reale implementazione del green new deal promosso dal Governo*".

Identikit del settore

Le cento maggiori utility italiane hanno generato nel 2018 un valore della produzione di 114 miliardi, pari al 6,5% del PIL, un dato in aumento del 2,8% rispetto al 2017. Il settore continua a essere frammentato tra pochi grandi operatori (sono 11 quelli che superano il miliardo di fatturato) e molti medio-piccoli (oltre la metà sono sotto i 100 milioni). Nonostante le periodiche discussioni sulla privatizzazione dei servizi, il **rapporto ricorda che la maggior parte delle utility (62%) sono a capitale completamente pubblico e solo il 4% private**. Le 100 maggiori utility hanno un **peso centrale nei servizi pubblici**: coprono quasi il **75% delle vendite di energia elettrica in Italia, oltre il 60% del gas venduto, il 41% dei rifiuti urbani raccolti e il 70% dell'acqua distribuita.**

Economics & performance

Il 2018 è stato un anno di buoni risultati: le **multiutility e le monoutility idriche hanno chiuso con un aumento dei ricavi del 7,4% e del 2,3%**. Le utility elettriche sono cresciute dell'1,4% rispetto al 2017, quelle del gas del 12,7%. In controtendenza le monoutility dei rifiuti, in calo dell'1,4%. Tuttavia – segnala il report – il **settore dei rifiuti** registra un notevole progresso nei servizi, ad esempio con la raccolta differenziata che tocca il 65%, superando la media nazionale, pari al 58,1%, e registrando i valori più alti del triennio 2016-2018. Anche il **servizio idrico integrato** vede la maggior parte degli indicatori in miglioramento: apprezzabile, in particolare, la riduzione delle perdite reali nelle reti, che calano al 29%. Bene anche **la distribuzione del gas**, con maggiori controlli sulla rete e rispetto degli standard. Nel **settore dell'energia elettrica** i risultati, che anche in questo caso erano già molto buoni, restano stabili.

Gli investimenti e la ricerca

Continua la corsa agli investimenti delle principali utility italiane. Dopo il boom del 2017, **anche il 2018 mostra un forte aumento: +18,7%**. Sono stati spesi **6,6 miliardi**, un valore equivalente allo 0,3% del PIL italiano e al 2,1% degli investimenti fissi lordi nel 2018. Un dato rilevante è anche **l'aumento della quota del fatturato destinata agli investimenti, che passa dal 4,9% del 2017 al 5,8%**. Gli investimenti maggiori sono nel **settore elettrico con 3,1 miliardi di euro,** che equivalgono al 47% del totale e segnano un **+22,9% sul 2017**. Il maggior incremento in termini percentuali è invece quello del settore rifiuti, che con 154,6 milioni investiti, aumenta del 57,9% rispetto al dato precedente. Anche la ricerca e l'innovazione stanno assumendo sempre maggior peso: le risorse destinate sono salite del 47% rispetto al 2017.

Smart mobility

Cresce anche l'impegno delle Top 100 nello sviluppo di progetti sulla mobilità sostenibile nelle città. Aumentano le iniziative di **smart mobility, con il 25,5% delle aziende che ha dichiarato di averne allo studio o in corso di realizzazione** e il **21,3% che ne ha già alcune operative**. Una utility su due (il 48,9%) svilupperà nuovi progetti per le infrastrutture e il 34% ne ha già attivi. Le Top 100 hanno installato ad oggi 12.000 punti di ricarica elettrica pubblica e nei prossimi tre anni ne sono previsti oltre 30.000.

Sostenibilità e diversity

Sono **59 le Top 100 che pubblicano il rapporto di sostenibilità**, principale strumento di reporting sociale e ambientale, a conferma di un trend di crescita continuo: +22% in tre anni.

Nel quadro delle politiche di responsabilità sociale sta progressivamente emergendo anche il tema della diversità e dell'inclusione. Il **15% delle aziende ha adottato policy interne che includono la diversity**. Quanto ad aspetti più specifici, come l'uguaglianza di genere, il personale femminile nelle Top 100 è il 24%, superiore alla media del settore industriale italiano. La presenza di donne nei CdA è ancora più alta: 34%.

Comunicazione e rapporti con i clienti

La comunicazione online tra le aziende continua ad essere in crescita grazie a un approccio multicanale (app, social e sito web). Il **70% offre spazi sui siti per i reclami e i suggerimenti e il 77% ha almeno un profilo social**. Migliora anche l'indice di soddisfazione complessiva dei clienti, sebbene il numero di reclami sia salito sensibilmente, registrando il valore più alto del triennio. Il processo di digitalizzazione delle utility ha però ridotto i tempi d'attesa delle chiamate e agli sportelli, oltre a quelli di risposta ai reclami scritti.

(comunicato Althesys)