



## COMUNICATO STAMPA

### A MM Spa il premio Top Utility 2018 “per l’attenzione ai consumatori e al territorio”

Le motivazioni: per l’elevato livello del servizio clienti e per le attività legate allo sviluppo del territorio, oltre che l’alto livello di soddisfazione dei propri utenti

“Sono molto contento di vedere premiati i nostri sforzi” ha dichiarato **Stefano Cetti Direttore Generale di MM Spa** “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”



## Top Utility 2018

### AMBIENTE E INNOVAZIONE VINCONO LA SFIDA FRA LE UTILITY

In testa, fra le imprese che hanno gareggiato per il premio Top Utility, quelle che più hanno investito in tecnologia, sostenibilità, ricerca e creatività.

Prima la veneta Contarina; riconoscimenti anche a Gruppo CAP, GORI, Gruppo Hera, MM Spa, SAVNO e SMAT.

Milano, 22 febbraio 2018 – Le 100 top utility italiane di acqua, ambiente e energia si consolidano: fatturano 115 miliardi, registrano ricavi complessivamente in crescita e dati in miglioramento anche nella comunicazione e nei rapporti con il territorio. Investono in digitalizzazione e in nuovi servizi, e si preparano alla transizione energetica verso le rinnovabili e l’efficienza.

È il quadro d’insieme contenuto nella sesta edizione del rapporto Top Utility Analysis presentato oggi a Milano presso la Camera di Commercio. La ricerca analizza le performance delle maggiori 100 utility italiane, pubbliche e private, attive nei settori di gas, elettricità, acqua e rifiuti, con lo scopo di fornire una visione d’insieme dell’industria dei servizi di pubblica utilità.

*“La ricerca - spiega **Alessandro Marangoni, Ceo di Althesys e direttore di Top Utility, il think tank di riferimento del settore - mostra un settore in profonda trasformazione, che sta investendo molto nelle nuove tecnologie e che è molto più innovativo di quanto i consumatori percepiscano.***

**MM Spa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com)

**Ingegneria**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

**Servizio Idrico**  
Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

**Casa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191



*Sostenibilità, digitalizzazione, miglioramento delle performance operative sono le aree nelle quali le maggiori utility stanno lavorando di più. E i risultati si vedono: meno perdite nell'idrico e più raccolta differenziata dei rifiuti rispetto alla media italiana; maggiori investimenti per abitante delle grandi multiutility, sempre più app e servizi su smartphone. Si sviluppano nuovi servizi ai territori e alle città - prosegue Marangoni - mobilità sostenibile, sicurezza e efficienza energetica affiancano sempre più i tradizionali servi pubblici locali."*

Come da tradizione, la presentazione del rapporto annuale Top Utility è anche il momento della premiazione delle aziende italiane che si sono distinte nel settore. 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).

### **Highlight:**

- Le utility italiane si consolidano, registrando ricavi complessivamente in crescita (115 miliardi nel 2016, +1,2% rispetto all'anno precedente) e dati in miglioramento anche sulla qualità del servizio offerto (ad esempio perdite di rete, depurazione e raccolta differenziata);
- crescono gli investimenti delle multiutility (+18,1% sul 2015) per 1,65 miliardi di euro, ma anche il valore della produzione (+7,5%);
- migliorano le performance economico-finanziarie, crescono i ricavi delle monouility dei rifiuti (+3,5%) e idriche (+1,6%). Queste ultime, negli ultimi tre anni, hanno visto crescere fortemente i margini;
- le imprese stanno investendo in R&S (quasi il 90% ha in corso programmi di ricerca), per accompagnare i territori ai cambiamenti e alle opportunità derivanti dalla rivoluzione digitale e affrontare la transizione energetica verso le rinnovabili;
- le utility sono fornitrici di nuovi servizi alle città: dai sistemi di monitoraggio ambientale, alla mobilità sostenibile, dalla mappatura energetica all'implementazione di sistemi di ottimizzazione e monitoraggio dei cantieri e dei lavori in corso.

### **La carta d'identità del settore**

Le 100 maggiori utility attive in Italia nei settori dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e della raccolta dei rifiuti urbani hanno prodotto nel 2016 ricavi per **115**



**miliardi di euro, pari al 6,9% del PIL italiano, con una forza lavoro di quasi 142.000 unità.** Sono in maggioranza imprese di medie e piccole dimensioni, oltre la metà ha ricavi inferiori a 100 milioni di euro e solo il 14% supera il miliardo. Il 66% delle aziende è a capitale interamente pubblico. Prosegue il processo di consolidamento: nel settore idrico sono state numerose le aggregazioni, soprattutto nel Nord Est. Nei rifiuti, invece, l'area più dinamica è il Centro Italia.

### **Chi sale e chi scende**

Sono in crescita i ricavi delle Top 100 nel 2016 (+1,2% rispetto all'anno precedente), con risultati fortemente differenziati tra le varie tipologie di azienda. Quelle con la crescita maggiore sono **le multiutility, che nel 2016 hanno incrementato il valore della produzione del 7,5%**, seguite dalle **monouility dei rifiuti (+3,5%)** e da quelle **idriche (+1,6%)**. Nel comparto energetico, invece, i ricavi delle **aziende elettriche sono stati sostanzialmente stabili (-0,4%)**, mentre le **monouility del gas sono calate dell'11,1%**, principalmente a causa della riduzione del prezzo del gas. Ciononostante, queste aziende sono comunque quelle più solide, con indici di redditività più elevati e una situazione debitoria più sostenibile.

### **Investimenti, crescono quelli delle multiutility**

Gli investimenti in impianti, infrastrutture, reti ed attrezzature sono stati poco più di 4,6 miliardi di euro, pari allo 0,3% del PIL e all'1,6% degli investimenti fissi lordi italiani. Il valore è leggermente inferiore a quello del 2015 (-1,5%). **La categoria che ha registrato la maggiore crescita degli investimenti è quella delle multiutility, con 1,65 miliardi di euro nel 2016 (+18,1% sul 2015), pari al 35,8% del totale (contro il 29,9%).** Considerando **gli investimenti sul valore della produzione, sono le monouility idriche a mostrare il dato più elevato (20,1%)**, con un investimento medio per abitante di 26,2 euro.

### **Buone performance, ma i clienti diventano più esigenti**

Il quadro d'insieme mostra un progressivo miglioramento delle prestazioni dei settori ambientali – acqua e rifiuti – e una sostanziale stabilità di quelli energetici. **Sul fronte idrico le Top 100 presentano dati migliori della media nazionale (32% contro il 38,3% nelle perdite di rete, fonte Istat), 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%. Non migliora, però, la quota di utenti collegati ai depuratori, che addirittura cala di un punto rispetto al 2015. **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). Il **settore della distribuzione del gas** mostra una sostanziale stabilità. 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.

Nonostante tutti questi dati incoraggianti, **l'indice di soddisfazione dei clienti è tuttavia più basso, per la prima volta in quattro anni, passando da 85,07 nel 2015**



a **82,05 nel 2016**. In flessione anche le performance del servizio clienti, con un lieve aumento dei tempi di attesa e un calo del livello di servizio dei call center. Crescono anche i reclami dei clienti.

### **La digitalizzazione e i nuovi servizi per le città**

L'innovazione tecnologica è un fattore strategico per lo sviluppo del settore utility, che impatta in modo significativo sullo sviluppo del territorio e sulla qualità della vita dei cittadini.

Quasi 9 imprese su 10 (l'89,7%) effettua attività di ricerca, in particolare legata al tema della digitalizzazione. Nel 2016 il 53,8% delle aziende aveva sistemi integrati per la raccolta e la gestione dei dati di impianti e infrastrutture mediante strumenti di ICT, come IoT o big data analytics. **L'obiettivo per le utility è di poter offrire nuovi servizi alle città**: dai sistemi di monitoraggio ambientale (qualità dell'aria e dell'acqua, sicurezza idrogeologica), alla mobilità sostenibile (colonnine di ricarica per l'auto elettrica, car sharing o servizi di smart parking), dalla mappatura energetica delle città all'implementazione di sistemi di ottimizzazione e monitoraggio dei cantieri e dei lavori in corso.

### **Sostenibilità & Comunicazione**

Il 2016 ha evidenziato un'accelerazione nei livelli di attenzione delle utility per i temi della sostenibilità. L'obbligo di pubblicazione del rapporto di sostenibilità per le grandi aziende di interesse pubblico riguarderà 42 delle Top 100. Nel 2016 sono state 38 le aziende che hanno pubblicato il bilancio di sostenibilità, due in più rispetto al 2015 e cinque rispetto al 2014. Quasi tutte le Top Utility, invece, hanno un codice etico, che arriva al 96% dei casi nel 2016 contro l'89% di due anni prima. Quanto poi alla formazione del personale, aumentano le ore di formazione per dipendente, che sono passate da 15,6 nel 2015 a ben 21,3 nel 2016 e hanno guardato l'86% dei dipendenti.

Per maggiori informazioni [www.toputility.it](http://www.toputility.it)