

Milano, 21 settembre 2021

Observatory for a Sustainable Water Industry

COMUNICATO STAMPA

DA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO A SMART WATER MANAGEMENT: IL FUTURO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

IV Workshop Annuale – Palazzo delle Stelline - Milano

- 1. Il tema della digitalizzazione del servizio idrico è presente da tempo all'interno delle aziende; tuttavia, è necessario accelerare la diffusione delle tecnologie digitali, soprattutto in un contesto in forte evoluzione e sempre più complesso.**
- 2. Da un lato, la disponibilità della risorsa idrica, fortemente influenzata dal cambiamento climatico, richiederà un monitoraggio e una gestione sempre più efficaci ed efficienti; dall'altro, gli obiettivi di policy e regolatori, necessitano progressi importanti nella qualità tecnica e contrattuale. Ciò incentiva il ricorso a tecnologie digitali nella gestione degli asset (Smart Water Grid) e dei processi (data-driven organization).**
- 3. Gli investimenti in digitalizzazione nel periodo 2018-2023 ammontano a circa 760 milioni di €, con una accelerazione nei primi quattro anni: si tratta, in media, del 6,7% degli investimenti totali annui e di circa 3,7 €/abitante/anno. Ciò probabilmente è dovuto all'introduzione della regolazione della qualità tecnica.**
- 4. Al netto degli investimenti in sostituzione di contatori e smart meter (47%), quelli in digitalizzazione delle infrastrutture rappresentano il 42-43% del totale, quelli in digitalizzazione dei processi aziendali, dei rapporti con i clienti e in Cybersecurity l'11%.**
- 5. La digitalizzazione si colloca al secondo posto (la prima è la ricerca perdite) tra le priorità individuate dai risultati di un questionario sottoposto agli operatori idrici. Gli investimenti sono dovuti a iniziative proprie più che ad un contesto particolarmente incentivante dal punto di vista regolatorio e normativo. I progetti sono gestiti tramite la creazione di team specifici o di funzioni aziendali dedicate (entrambe le soluzioni con il 47% delle risposte). I maggiori ostacoli all'innovazione digitale sono le diverse priorità aziendali, la mancanza di competenze dedicate e i costi-benefici non chiari.**
- 6. Riguardo alla digitalizzazione delle infrastrutture, nell'82% delle risposte l'acquedotto sarà l'ambito aziendale più influenzato dalla digitalizzazione nei prossimi cinque anni. Le tecnologie maggiormente adottate saranno gli smart meter e le relative piattaforme di elaborazione dati (75% delle risposte), i sistemi IoT (53%) e gli strumenti di monitoraggio in real time della qualità dell'acqua (44%).**
- 7. La digitalizzazione dei processi comporterà un ripensamento dell'organizzazione dei processi interni (94% delle risposte) e dei rapporti con i clienti (76%), in particolare, grazie all'adozione di tecnologie come Workforce Management e ampliamento dei canali digitali.**

Al IV Workshop annuale dell'OSWI organizzato da Agici hanno partecipato: **Alessandro Danovi** (Agici), **Marco Carta** (Agici), **Paolo Cutrone** (Agici), **Andrea Guerrini** (Arera), **Marco Lombardi** (Siram Veolia), **Andrea Lanuzza** (Gruppo CAP), **Susanna Zucchelli** (HERA), **Stefano Cetti** (MM), **Armando Quazzo** (SMAT), **Luca Bertoni** (Accenture), **Alessandro Fino** (ASA), **Carlo Salamone** (Italgas Acqua), **Emilio Guidetti** (Montagna2000), **Giordano Colarullo** (Utilitalia).

Il tema della digitalizzazione non è certamente nuovo nei settori di pubblica utilità: molti attori, da tempo, stanno utilizzando tecnologie digitali e relative applicazioni. In particolare, nel mondo del servizio idrico, sono di rilievo il controllo a distanza delle reti, la gestione operativa, il monitoraggio a distanza degli impianti, l'organizzazione del lavoro, l'erogazione dei servizi, e molto altro.

Sono queste alcune delle indicazioni che emergono dallo Studio dell'Observatory for a Sustainable Water Industry (OSWI) di Agici. Finanza d'Impresa è stato presentato il 21 settembre a Milano in un evento organizzato da Agici. Lo Studio, da un lato, identifica i principali gap dal punto di vista tecnologico e informativo, ma anche organizzativo e di competenze, da superare, e le opportunità per accelerare e ben indirizzare lo sviluppo del digitale nelle imprese del SII. Dall'altro, analizza il contesto normativo e regolatorio in ambito digitale ed esamina le opportunità di finanziamento per la digitalizzazione. Ciò al fine di individuare possibili interventi legislativi/regolatori per una accelerazione dello sviluppo della digitalizzazione. Di seguito si riportano le principali evidenze emerse dallo Studio.

Le tecnologie 4.0 sono caratterizzate da sistemi intelligenti e collegati in rete che interconnettono, digitalizzano e semplificano il lavoro e le fasi di produzione. Al centro di questi processi vi è la tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Tali tecnologie, applicate a varie classi di asset, permettono una migliore gestione dell'infrastruttura e della risorsa.

Inoltre, la trasformazione digitale si applica anche a tutti i processi. Tra gli strumenti che maggiormente abilitano la digitalizzazione degli asset, della forza lavoro, del rapporto con i clienti e i fornitori vi sono: il Cloud computing, il Workforce Management, l'automazione intelligente e la Blockchain. Tuttavia, la digitalizzazione, per realizzare tutti i suoi benefici richiede un approccio sistemico e l'introduzione di cambiamenti anche nell'organizzazione e nella cultura aziendale. Ciò è possibile attraverso il modello della data-driven organization.

Lo sviluppo del digitale può determinare impatti molto rilevanti nella modalità di gestione delle relazioni con l'utente (digitalizzazione della customer experience). Ma, allo stesso tempo, la convergenza tra digitale e fisico e la diffusione di conoscenze informatiche ha determinato un aumento nella frequenza e nella pericolosità degli attacchi informatici (tema della Cybersecurity), e il settore idrico, in questo senso, rappresenta un target sensibile.

Al fine di meglio comprendere lo stato del processo di digitalizzazione del settore idrico in Italia, si è proceduto parallelamente con la preparazione di un questionario rivolto agli operatori idrici, diviso in tre parti (strategie per la digitalizzazione, investimenti, tecnologie maggiormente utilizzate), e con una ricognizione delle relazioni di accompagnamento alle predisposizioni tariffarie e dei programmi degli interventi pubblicate dalle aziende e dagli uffici d'ambito.

Riguardo ai risultati del questionario, la digitalizzazione si colloca al secondo posto (la prima è la ricerca perdite) tra le priorità individuate da coloro che hanno risposto al questionario, con un impatto elevato sul settore idrico. L'impatto complessivo della transizione digitale nel settore idrico è considerato alto/elevato nel 95% delle risposte. Generalmente, i progetti sono gestiti tramite la creazione di team specifici o funzioni aziendali dedicate.

Nella digitalizzazione degli asset, gli ambiti maggiormente influenzati dalla digitalizzazione nei prossimi 5 anni saranno l'acquedotto e la depurazione, con l'introduzione di misuratori sempre più avanzati e di sistemi IoT, in un'ottica di monitoraggio permanente in real-time

della qualità/quantità dell'acqua e di ricerca perdite. Gli investimenti in digitalizzazione dei processi aziendali, invece, sono dovuti a iniziative proprie e al fine di digitalizzare i processi più che ad un contesto particolarmente incentivante dal punto di vista regolatorio e normativo. Gli ambiti aziendali maggiormente influenzati dalle tecnologie digitali saranno l'organizzazione dei processi interni e il rapporto con gli utenti, grazie a tecnologie come Cloud Computing, RPA, Smart meter. Di particolare interesse per le aziende è anche la Cybersecurity.

Dalla ricognizione dei principali documenti di programmazione delle aziende idriche, risulta che gli investimenti programmati in digitalizzazione hanno subito un'accelerazione sia come quota rispetto agli investimenti totali che come investimenti medi annui per abitante. Ciò probabilmente è dovuto all'introduzione della regolazione della qualità tecnica.

Un opportuno sviluppo della digitalizzazione nel settore idrico necessita di una combinazione di una serie di interventi lungo quattro linee programmatiche: governance (ad es. orientando alla digitalizzazione tutti gli attori che partecipano alla gestione multilivello del servizio idrico); normativa (ad es. promuovendo l'integrazione del tema digitalizzazione all'interno della normativa specifica del settore idrico); regolazione (ad es. adottando una regolazione maggiormente adattiva e reattiva rispetto allo sviluppo tecnologico e incentivando l'adozione massiva di smart meter); partnership (ad es. incoraggiando la cooperazione tra utility, technology provider, università, centri di ricerca e società innovative).

*“Le basi motivazionali e tecnologiche per la digitalizzazione sono diffuse, anche se non in modo omogeneo, tra le varie aziende del SII – afferma il dott. **Paolo Cutrone**, direttore dell'Observatory for a Sustainable Water Industry di Agici - ma anche per coloro che hanno sviluppato tecnologie digitali molto resta ancora da fare. Per accelerare la trasformazione digitale del settore è necessario guardare non solo agli asset ma anche a tutti i processi, di supporto e di management, che sono alla base del funzionamento di un operatore del SII”.*

Agici Finanza d'Impresa (www.agici.it) è una società di ricerca e consulenza specializzata nel settore delle utilities. Collabora con imprese, associazioni, amministrazioni pubbliche e istituzioni per realizzare politiche di sviluppo capaci di creare valore. L'approccio operativo e il rigore metodologico, supportati da un solido background teorico, assicurano un'elevata flessibilità che garantisce la personalizzazione delle soluzioni. La conoscenza della realtà imprenditoriale, la pluriennale esperienza nei settori di riferimento e una vasta rete di relazioni nazionali e internazionali completano il profilo distintivo di AGICI.

Osservatorio OSWI. Nel 2018 nasce la Research Unit di AGICI dedicata al settore idrico, denominata OSWI – Observatory for a Sustainable Water Industry. L'Osservatorio, partecipato dalle più importanti imprese del settore, elabora quadri sistematici e aggiornati sui temi più rilevanti per l'industria idrica sia dal lato strategico aziendale, sia dal lato delle policy. I risultati delle ricerche sono discussi in eventi con ampia rilevanza mediatica e in riunioni a porte chiuse dove sono approfonditi in dettaglio specifici temi.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

Agici Finanza d'Impresa

Paolo Cutrone

Alessandra Garzarella

02 5455801

paolo.cutrone@agici.it

alessandra.garzarella@agici.it