



## **Top Utility - II Edizione**

# **Le performance delle utility italiane**

**Analisi delle 100 maggiori aziende  
dell'energia, dell'acqua, del gas e dei rifiuti**

***Alessandro Marangoni***

---

Roma, 25 febbraio 2014





## Gli obiettivi

**Valutare le performance delle aziende utility operanti in Italia, cogliendo le dinamiche competitive e indirizzando le policy nazionali.**

**Esaminare il quadro strategico e l'andamento del settore**

**Individuare in maniera dinamica i cambiamenti e le tendenze in atto**

**Analizzare le utility in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, ambientale e sociale**

**Individuare e premiare le eccellenze**



## Le Top 100 in Italia

Ricavi per oltre  
130 miliardi di  
euro

8,3% PIL

Investimenti per  
oltre 4,2 miliardi  
di euro

1,7%  
investimenti  
complessivi  
in Italia

Quasi 130.000  
addetti

Il 66% dell'energia  
elettrica generata

Il 79% dell'acqua  
erogata e il 71%  
della popolazione  
servita

Il 38% dei rifiuti  
raccolti

Dati riferiti al 2012



# Le Top 100 in Italia

Maggiori 100  
utility  
operanti in  
Italia per  
ricavi

Prevalenza di  
piccole e  
medie  
imprese

Importanti  
gruppi  
nazionali e  
internazionali

Predominanza  
delle  
multiutility

Aree di attività	Classe di fatturato				Totale
	più di un miliardo	tra 500 milioni e un miliardo	tra 100 e 500 milioni	meno di 100 milioni	
Multiutility	5	3	12	14	34
Acqua	0	0	7	20	27
Rifiuti	0	1	7	11	19
Energia Elettrica e Gas	7	2	7	4	20
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



## Il modello “VIP - Valutazione Integrata delle Performance”

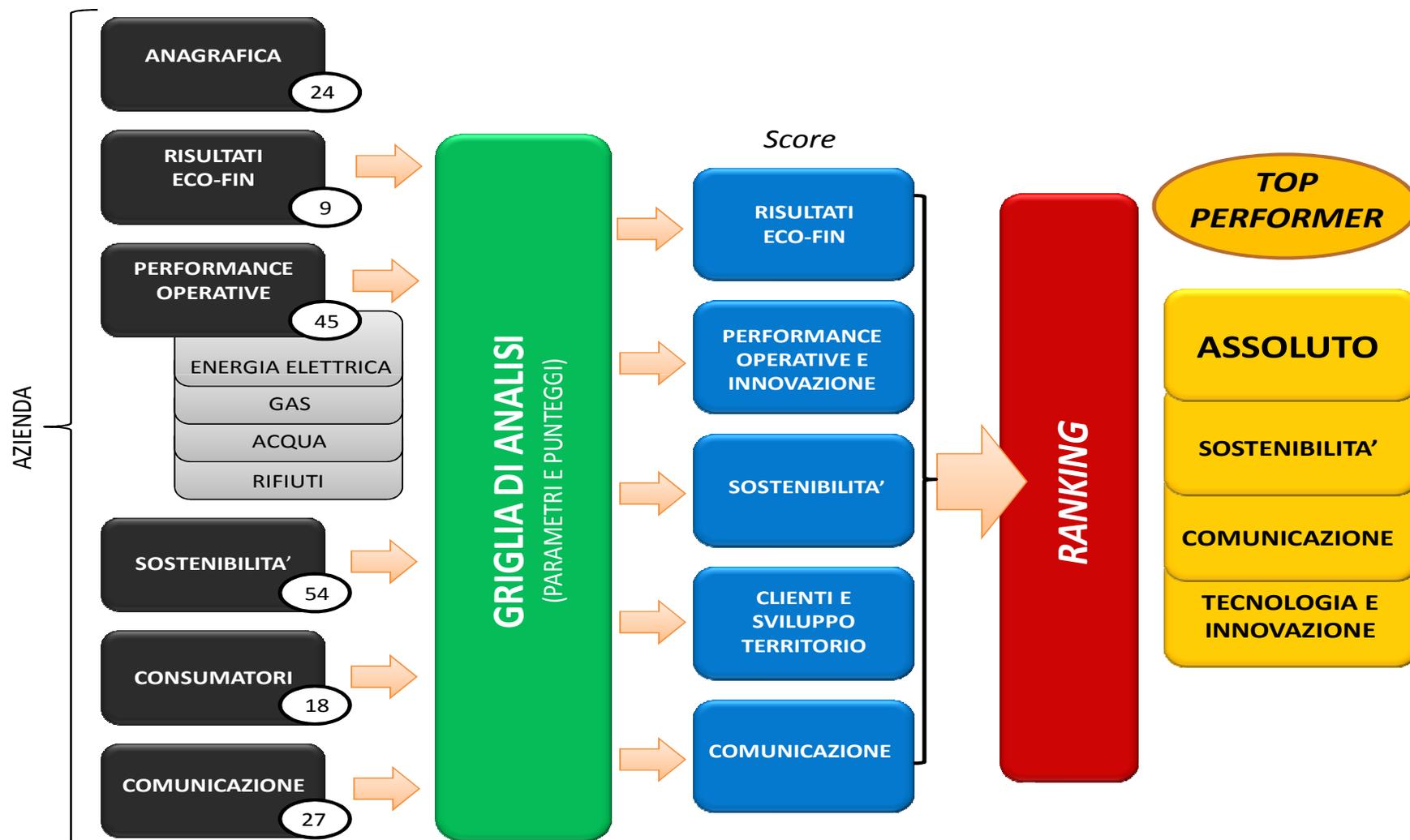
5 aree di valutazione

153 parametri analizzati

Dati da fonti aperte e indagine diretta presso le aziende

Un sistema di valutazione che tiene conto di dimensioni e aree di business

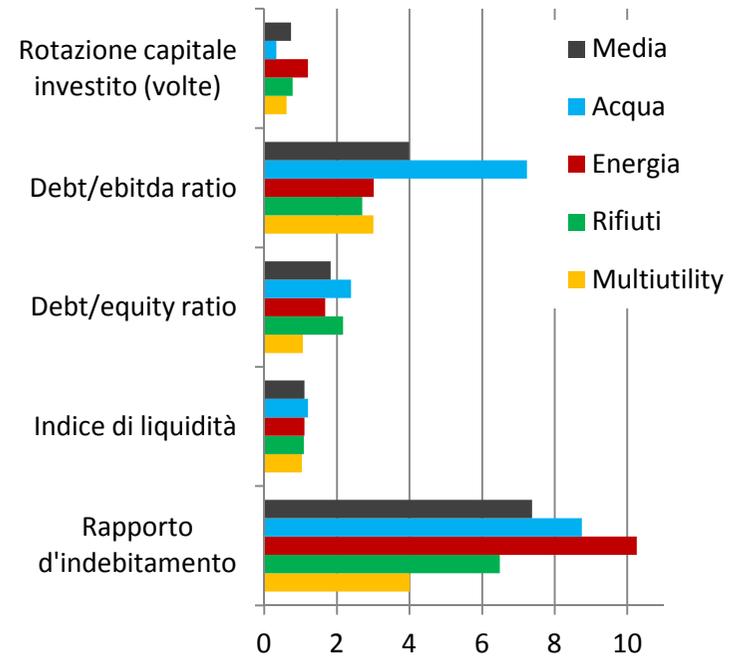
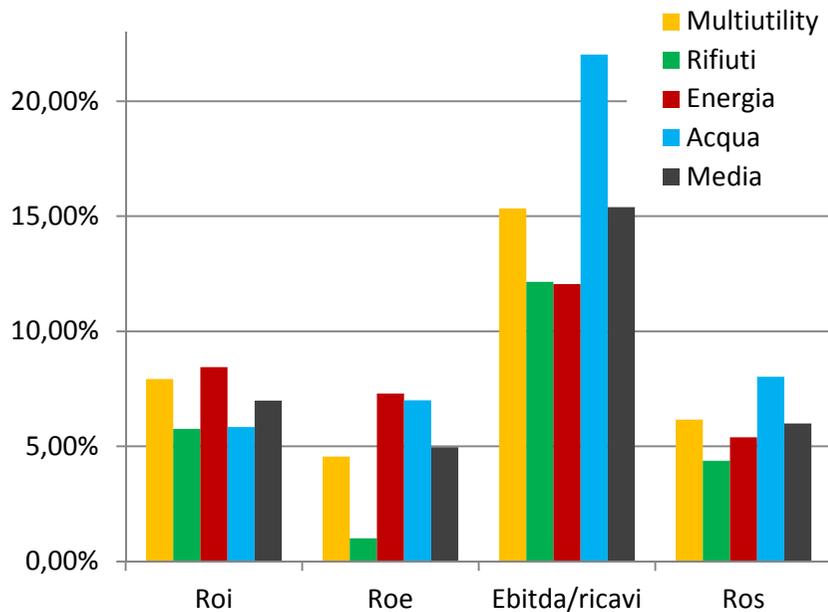
# Il modello "VIP - Valutazione Integrata delle Performance"





# Le performance delle utility in Italia

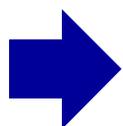
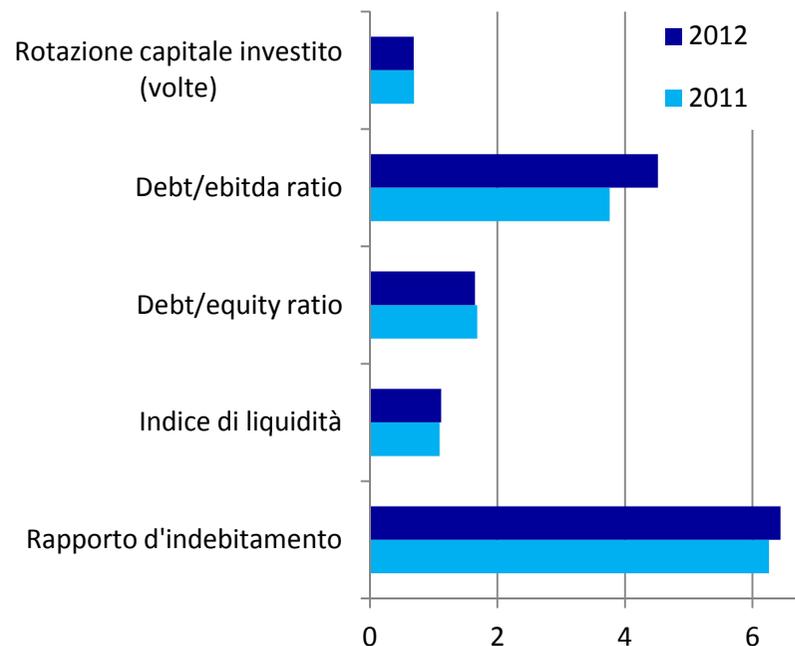
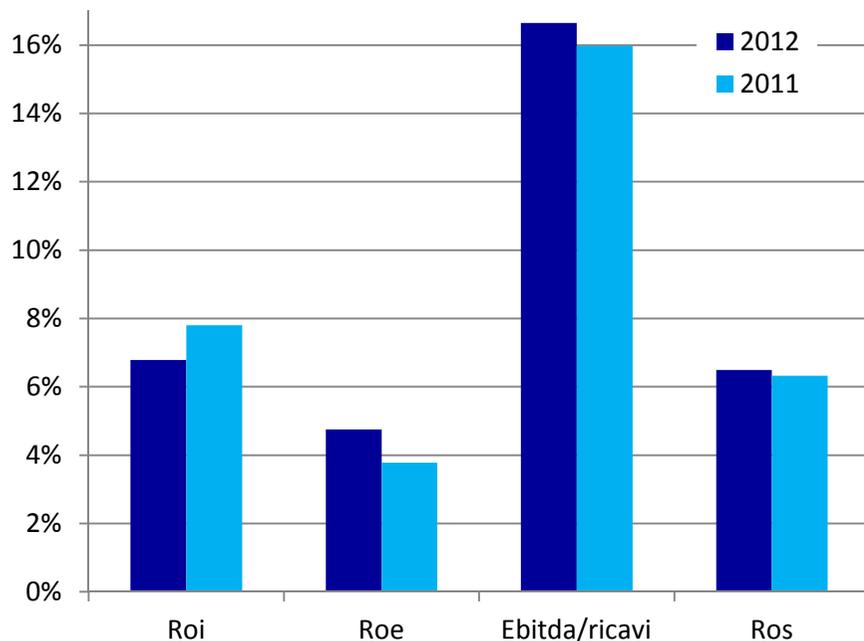
- Idrico: Ebitda/Ricavi oltre il 20%
- Multiutility: performance generali sopra la media
- Rifiuti: bassa redditività per settore *labour intensive*



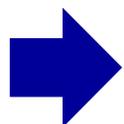
- Indebitamento più alto per imprese energetiche e idriche
- Per le multiutility prestazioni migliori al crescere della dimensione



## Le performance delle utility in Italia



Nel 2012, nonostante la crisi, **performance economico finanziarie stabili o in miglioramento**



La **dimensione non è di per sé un fattore chiave di successo**, ma lo diventa soltanto se associata ad una gestione efficiente



# Sostenibilità

## Cresce l'attenzione delle aziende ai temi della CSR

### Reportistica di sostenibilità

31% aziende pubblica Bilancio di Sostenibilità o Bilancio Sociale  
68% dei BS redatti secondo indicazioni GRI  
35% dei BS sottoposti a revisione esterna

39% ha Rating A o A+

### Codice Etico

87% delle aziende adotta Codice Etico  
73% richiede a fornitori requisiti di CSR

+6% rispetto al 2011

### Qualità

84% certificato ISO 9001  
87% delle aziende ha certificazione ambientale

Media nazionale 31%

### Risorse Umane

97% dei dipendenti a tempo indeterminato  
presenza femminile al 22%  
74% dei dipendenti partecipa a formazione

+6% rispetto al 2011



# Sostenibilità

Ottime performance per le aziende dei rifiuti in materia di raccolta differenziata

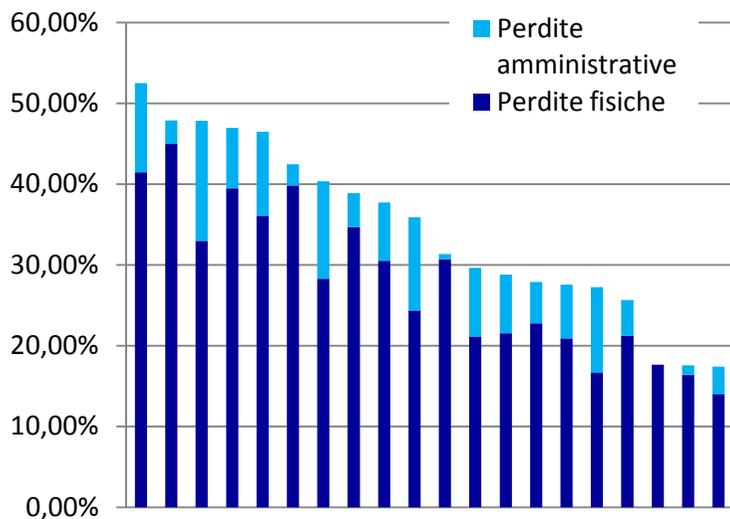
Media Nazionale



Media Top Utility



Valori di eccellenza anche tra le piccole aziende con il *best performer* che raccoglie in maniera differenziata oltre l'80% dei rifiuti



Settore Idrico: perdite in linea con dato nazionale con una situazione piuttosto eterogenea

coesistono eccellenze con basse perdite e situazioni critiche con perdite > 50%

# Comunicazione

Due aziende su tre hanno predisposto sportello online

In rapida crescita applicazioni per smartphone e siti per uso in mobilità (+9%)

> 40% Top 100 Utility ha uno spazio web per segnalazione guasti, disservizi o per ricevere suggerimenti dagli utenti (+8% rispetto al 2011)



75% Top 100 pubblica online bilancio d'esercizio (+16%)

Aumenta la trasparenza su struttura organizzativa (+15%) e corporate governance (+8%)

~ 60% Top Utility pubblica rapporti e documenti sui propri settori di attività



## I clienti e lo sviluppo del territorio

Soddisfazione dei clienti e attenzione al territorio  
elementi chiave della mission delle utility ...

### Trasparenza

- Indicazione chiara tariffe per 89% aziende (+4%)
- Guida alla lettura bollette +3% rispetto al 2011
- Informazioni su qualità acqua per il 94% dei gestori idrici (+5%)

### Servizi ai clienti

- 82% adotta Carta dei Servizi
- -63% rispetto ai parametri AEEG per Call Center
- Leggero peggioramento tempi di risposta ai reclami

### Attività sul territorio

- Giornate dedicate a visite impianti per 1 impresa su 2
- Progetti formativi con scuole: +4% rispetto al 2011
- > 100 milioni spesi in liberalità e sponsorizzazioni manifestazioni sul territorio

**In crescita la soddisfazione espressa dagli utenti (ICS 83,25%)**

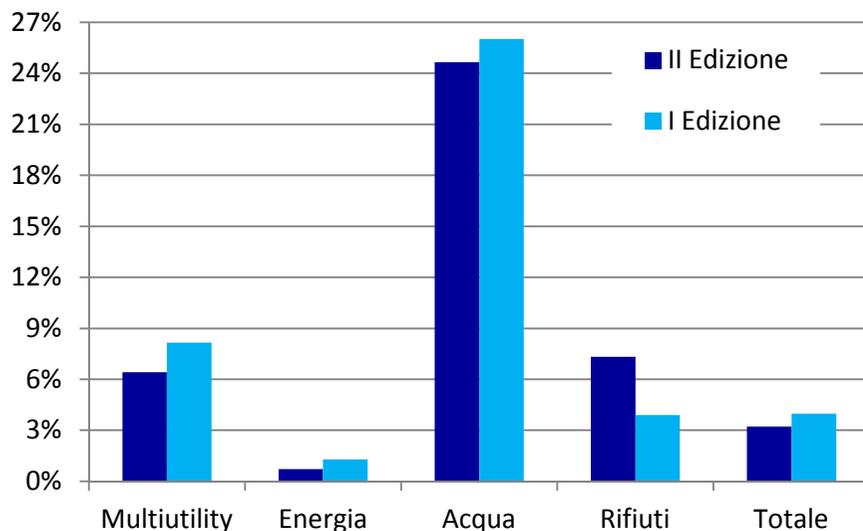
## Il patrimonio tecnologico e l'innovazione

Investimenti industriali  
> 4,2 miliardi € 2012,  
~ 0,3% PIL

Calano (-6,3% su 2011)  
meno della media  
nazionale (-10%)

Comparto rifiuti in  
controtendenza

### Investimenti/Fatturato



- Il settore che investe di più, in relazione al volume d'affari, è quello idrico (24,7%)
- Le aziende rifiuti hanno raddoppiato gli investimenti rispetto 2011
- Multiutility e aziende energetiche hanno rapporto Investimenti/fatturato inferiore poiché hanno investito di più in passato



## Il patrimonio tecnologico e l'innovazione

### Servizio Idrico Integrato

- Rendimento di depurazione all'84%
- 83% degli utenti collegata ai depuratori

Media nazionale 70%

### Rifiuti

- 36% rifiuti avviati a recupero energetico
- 34% rifiuti in discarica

Media nazionale 17%

Media nazionale 42%

### Multiutility

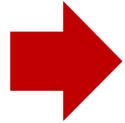
- Quasi un terzo degli investimenti per impianti e reti idriche
- Manutenzione rete elettrica e gas

### Energia Elettrica e Gas

- Rispettati parametri AEEG su durata e numero di interruzioni
- 63% della rete gas ispezionata



## In conclusione ... i messaggi chiave



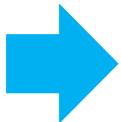
**Nel 2012, nonostante la crisi, performance economico finanziarie stabili o in miglioramento**



**L'efficienza di gestione non sempre è correlata alla dimensione, che è un fattore chiave di successo soprattutto in alcuni settori**



**Progressi su comunicazione e trasparenza, ma con ulteriori margini di miglioramento**



**Investimenti delle utility tengono meglio della media Italia**



**Maggiore attenzione alle tematiche ambientali e di CSR rispetto alla media nazionale**

---

Copyright © 2014 Althesys. Tutti i diritti riservati.

E' vietata la riproduzione, totale o parziale, in qualsiasi forma, senza l'autorizzazione scritta dell'Autore.

[alessandro.marangoni@althesys.com](mailto:alessandro.marangoni@althesys.com)



Via Larga, 31 - 20122 Milano

Tel: +39 02 5831.9401 - Fax: +39 02 5830.1281

[www.althesys.com](http://www.althesys.com)

---