



## Le performance delle utility italiane

# Obiettivi

La valutazione delle performance delle principali utility in Italia in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, ambientale e sociale



Le performance delle Utility italiane

ALTHESYS

**Indicazioni sull'andamento del settore**



**Valutazione dinamica dei cambiamenti**



**Individuazione delle eccellenze**

## Il campione analizzato nel 2013

Principali 100  
utility italiane  
per volume  
d'affari

Prevalenza  
di piccole  
e medie  
imprese

Grandi gruppi  
di rilevanza  
nazionale e  
internazionale

Leggera  
maggioranza  
di multiutility

Aree di attività	Classi di fatturato				Totale
	più di 1 miliardo	tra 500 milioni e 1 miliardo	tra 100 e 500 milioni	meno di 100 milioni	
Energia (Energia elettrica + gas)	4%	4%	3%	2%	13%
Servizio Idrico Integrato	0%	0%	7%	20%	27%
Gestioni Rifiuti	0%	1%	8%	18%	27%
Multiutility	5%	3%	12%	13%	33%
<b>Totale</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>30%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

## *Il campione analizzato - dati 2013*

**Ricavi per oltre 125  
miliardi di euro**

**7,7% del PIL**

**Investimenti per oltre  
5,7 miliardi di euro**

**Aumento del  
6,8% rispetto  
al 2012**

Le aziende analizzate rappresentano:

**52%**

**energia elettrica  
generata**

**66%**

**Acqua erogata**

**36%**

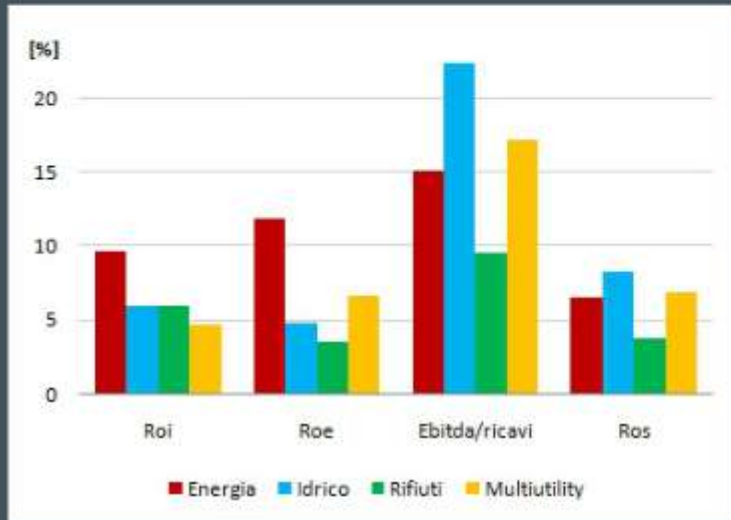
**Rifiuti raccolti**

# *Valutazione Integrata delle Performance*

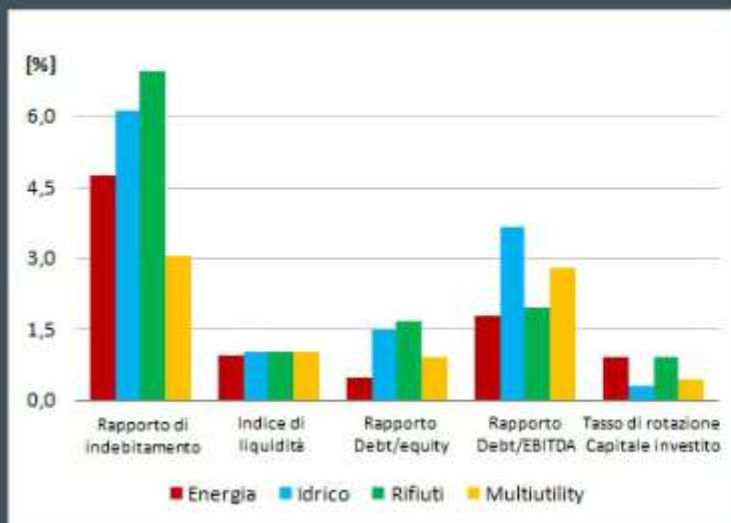
## *Il modello VIP*

- **5 aree di valutazione**
- **182 parametri analizzati**
- **Fonti aperte e indagini dirette**
- **Smorzamento effetti relativi  
(dimensioni / aree di attività)**

# Performance Economico-Finanziarie

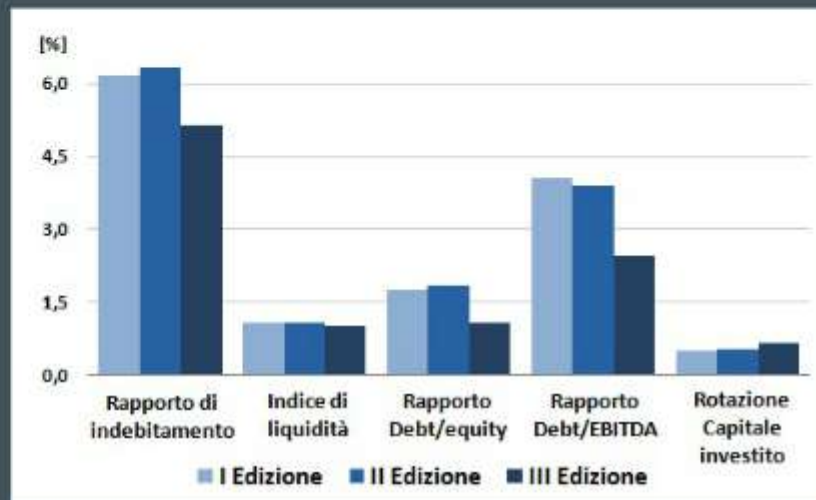
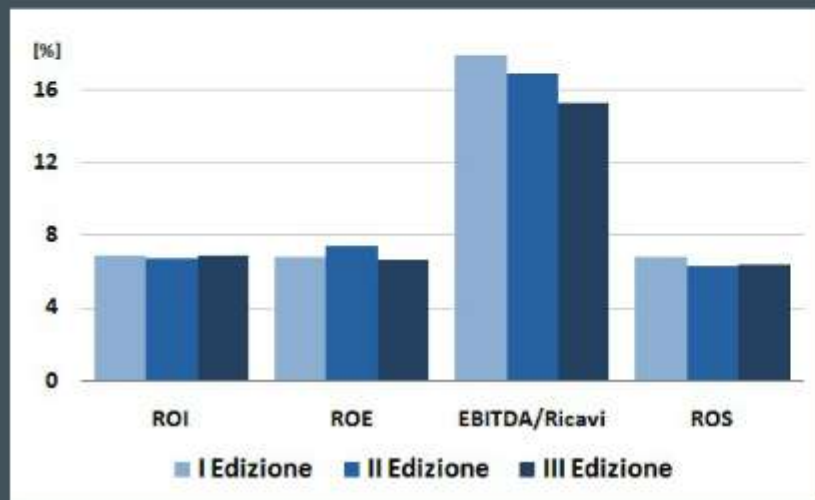


- EBITDA/Ricavi oltre il 20% per il SII
- Natura labour intensive del settore rifiuti ne limita la redditività
- Performance sopra la media per le aziende energetiche



- Situazione debitoria meno positiva per waste management e servizio idrico
- Ricorso generale del settore utility alla leva finanziaria

# Performance Economico-Finanziarie



- **Valori pressoché costanti con lievi segnali di ripresa**  
ROI e ROS in aumento  
Rapporto di indebitamento in calo
- **Situazione debitoria in netto miglioramento dal 2011**  
(Debt/Equity, Debt/EBITDA)



# Sostenibilità

*Sempre maggiore attenzione ai temi della CSR*

**Reportistica di  
sostenibilità**

**31% pubblica Bilancio di Sostenibilità**  
**68% segue linee guida GRI**  
**30% si sottopone a external auditing**

**Certificazioni  
di Qualità**

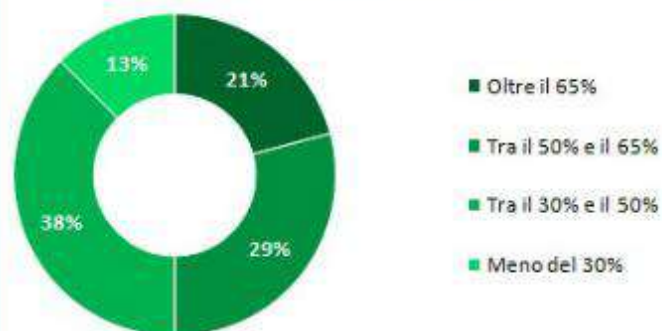
**Netto aumento della diffusione di certificazioni ISO**  
**87% ha ottenuto ISO 9001 (media nazionale 26%)**  
**73% ha ottenuto ISO 14001 (media nazionale 15%)**

**Gestione delle  
Risorse Umane**

**94% dipendenti a tempo indeterminato**  
**22% donne sul totale dei lavoratori**  
**80% di dipendenti soggetti a formazione**

# Focus su raccolta rifiuti e perdite idriche

Composizione del campione per percentuale di raccolta differenziata

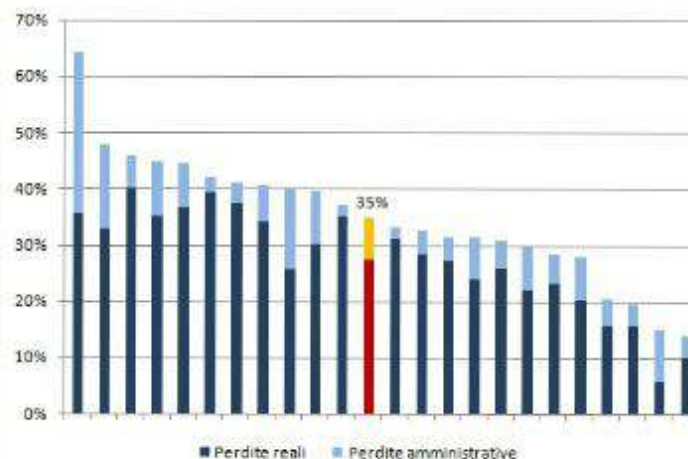


**Media RD Top 100: 49%**

- superiore alla media nazionale (42%)
- 21% aziende oltre valore di legge (65%)
- eccellenze con performance vicino a 80%

**Valore medio perdite idriche: 35%**

- in linea con media italiana (36%)
- al Nord performance migliori
- 79% dovuto a perdite fisiche nelle condotte



# Comunicazione

Sempre maggiore ricorso a internet

- informazione e feedback per le aziende
- mobilità e facilità di accesso per i consumatori

Area Istituzionale  
e Finanziaria

- 80% aziende soggette a obbligo di trasparenza amministrativa  
→ spesso non rispettato
- In calo (-50%) investimenti marketing e comunicazione  
→ costi minori del web rispetto a canali tradizionali
- Ottimizzazione siti web aziendale  
→ migliore fruizione dei contenuti

Digitale

Area  
Commerciale

- 65% delle aziende presentano sportello online per le principali operazioni
- Aumenta diffusione di app su mobile (+9%) e presenza su social network
- Vicino al 50% il numero di aziende con area dedicata a segnalazioni e reclami

# Consumatori e sviluppo del territorio

## Trasparenza

- Chiara indicazione tariffe per 84% aziende
- Guida alla lettura delle bollette oltre il 50%
- Info sulla qualità dell'acqua per 96% gestori idrici

## Servizio ai clienti

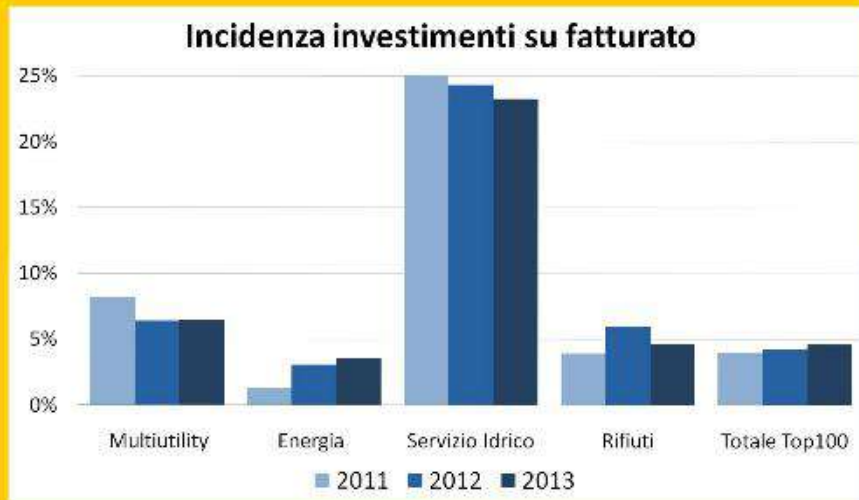
- Tempi di attesa ridotti rispetto al 2012
  - risposta ai call center (-16%)
  - risposta motivata ai reclami (-32%)
- Nel 2013 solo 3 reclami ogni 1000 abitanti

## Attività sul territorio

- Liberalità e sponsorizzazioni oltre 75 mln (0,1% ricavi)
- Visite guidate e attività didattiche per un'azienda su due

*Indice di soddisfazione del consumatore 83,92%  
in continuo aumento nel triennio*

# Tecnologia e innovazione



- SII investe di più sul fatturato (23,3%), ma in misura inferiore al fabbisogno;
- valore basso (causa elevati ricavi) per le aziende energetiche, ma in aumento;
- distribuzione investimenti multiutility rispecchia andamento dei settori mono.

# Tecnologia e innovazione

## Principali aree di intervento

### *Energia*

- Ammodernamento reti elettrica e Gas
- Impianti di cogenerazione
- Idroelettrico e RES

### *Idrico*

- Manutenzione rete di distribuzione
- Depurazione e fognature
- Sistemi di telecontrollo

### *Rifiuti*

- Impianti di selezione materiali da RD
- Rinnovo parco automezzi di raccolta

### *Multiutility*

- Maggiori investimenti relativi nel settore idrico
- Manutenzione rete gas

# Le performance delle utility italiane



Direttore scientifico:  
Alessandro Marangoni  
[alessandro.marangoni@althesys.com](mailto:alessandro.marangoni@althesys.com)

Team:  
Alessandro Michael Setti  
Dario Struia

**ALTHESYS**  
Strategic Consultants

Copyright © 2014 Althesys. Tutti i diritti riservati.  
E' vietata la riproduzione, totale o parziale, in qualsiasi  
forma, senza l'autorizzazione scritta dell'Autore.