



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
Strategic Consulting

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%
Totale	9%	8%	30%	53%	100%

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%

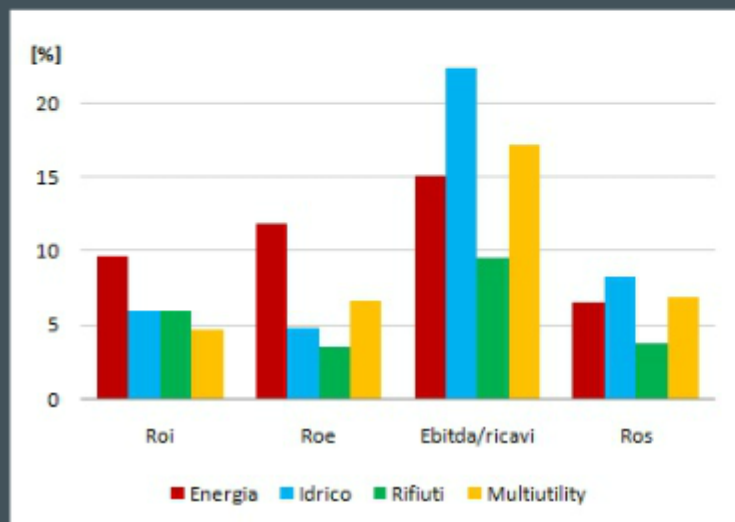
Rifiuti raccolti

Valutazione Integrata delle Performance

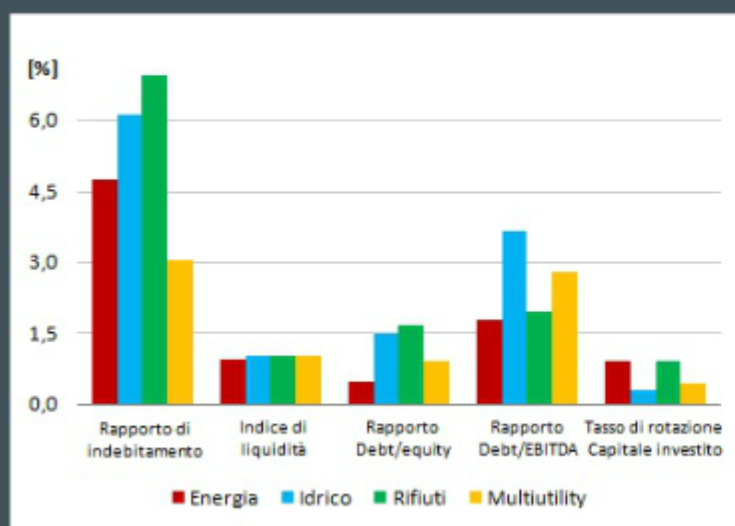
Il modello VIP

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

Performance Economico-Finanziarie

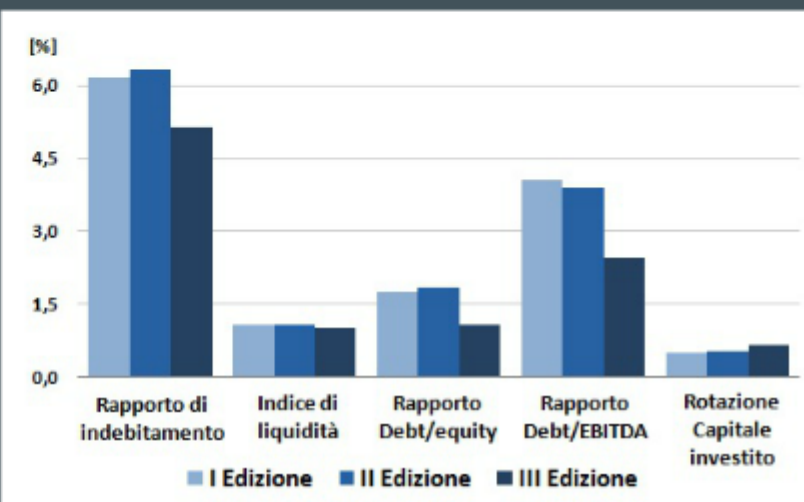
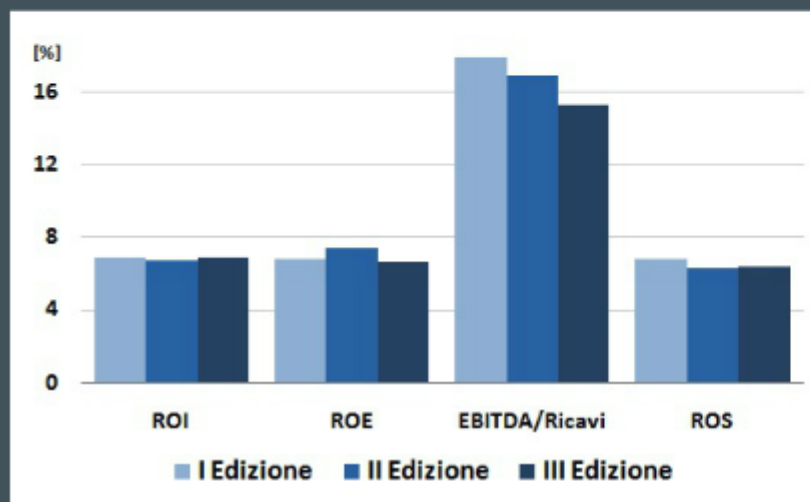


- EBITDA/Ricavi oltre il 20% per il SII
- Natura labour intensive del settore rifiuti ne limita la redditività
- Performance sopra la media per le aziende energetiche



- 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

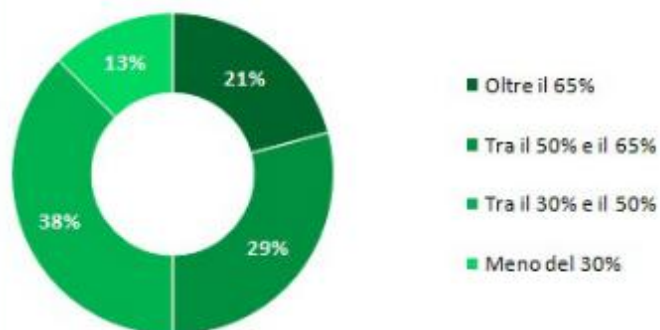
Netto aumento della diffusione di certificazioni ISO
87% ha ottenuto ISO 9001 (media nazionale 26%)
73% ha ottenuto ISO 14001 (media nazionale 15%)

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

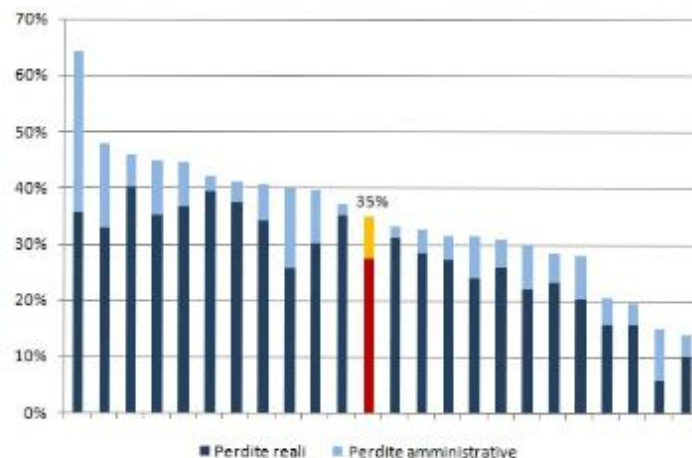


Media RD Top100: 49%

- 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

ale

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

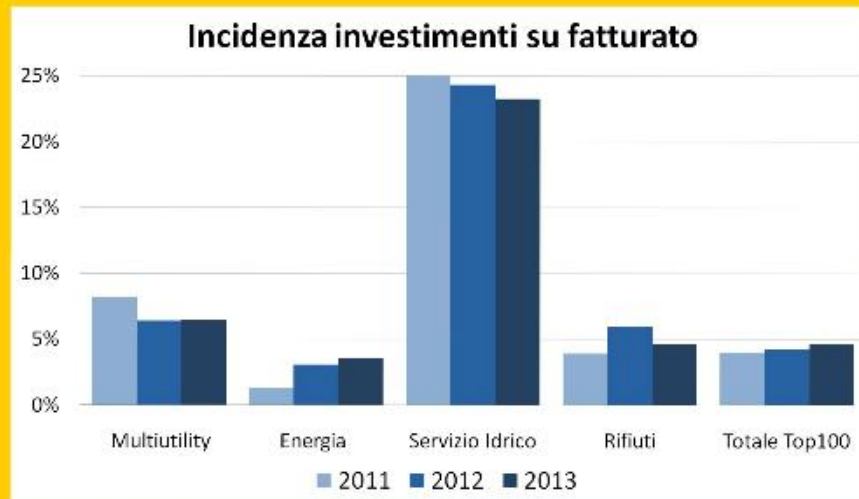
- Tempi di attesa ridotti rispetto al 2012
 - risposta ai call center (-16%)
 - risposta motivata ai reclami (-32%)
- Nel 2013 solo 3 reclami ogni 1000 abitanti

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

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.