

Alba, 20 febbraio 2020

COMUNICATO STAMPA

Gruppo Egea, "Top Utility 2020 Consumatori&Territorio"

*La multiutility della "provincia" italiana si distingue a livello nazionale
per la specificità del progetto e per la qualità dei servizi
"tagliati su misura" delle esigenze locali*

"Per i migliori risultati nei servizi ai Clienti, nell'attenzione agli *stakeholder* e nella valorizzazione del territorio": con questa motivazione il Gruppo Egea è stato proclamato "Top Utility 2020" nella categoria "Consumatori e Territorio". La premiazione è avvenuta nel corso del convegno "Investire nelle utility per un futuro di sviluppo. Innovazione e competenze al centro dei servizi pubblici locali" che si è svolto oggi, giovedì 20 febbraio, presso la Camera di Commercio di Milano; in occasione dell'evento, momento di incontro e di confronto annuale d'eccellenza per le aziende multiservizi italiane, si sono riuniti i vertici delle principali utility operanti sul territorio nazionale.

Nel corso del convegno, sono stati presentati i risultati dell'ottavo rapporto "Top Utility", realizzato dalla società professionale indipendente "Althesys" che ha l'obiettivo di misurare le performance delle 100 maggiori aziende che operano in Italia nei settori del gas, dell'energia elettrica, della gestione dei rifiuti e del servizio idrico, delineandone l'evoluzione. L'indagine combina diversi aspetti, di tipo economico-finanziario, industriale, tecnologico, sociale e ambientale, che caratterizzano la gestione delle utility, attraverso una matrice di 221 indicatori quantitativi e qualitativi, oltre ai dati anagrafici e dimensionali delle imprese. Si tratta di parametri che abbracciano tutte le diverse aree aziendali: le *performance* economico-

EGEA - Ente Gestione Energia e Ambiente spa

Sede legale: via Vivaro n. 2 - Sede amministrativa: c.so N. Bixio n. 8 - 12051 ALBA (CN)

Tel. 0173 441155 - Fax 0173 441104 - www.egea.it

e-mail: info@egea.it - posta certificata: egea@pec.egea.it

Cap. soc. sottoscritto e versato € 52.333.855

C.F.e Reg. Imprese 00314030180 - P.IVA 01817090044 - C.C.I.A.A. CN 45211



finanziarie dell'ultimo triennio; i risultati operativi, distinti per le varie aree di *business*; la sostenibilità sociale ed ambientale e la capacità di valorizzare le proprie risorse umane; la comunicazione e il *marketing*; il servizio ai consumatori e l'attenzione al territorio; gli investimenti tecnologici, il patrimonio infrastrutturale, le attività di ricerca, sviluppo e innovazione.

Nello specifico il Gruppo Egea è salito sul podio nella categoria "Consumatori e territorio" lasciando dietro sé realtà come "Hera", *multiutility* emiliana, realtà di riferimento delle regioni del Nord Est e del Centro, "Acqualatina", gestore del ciclo idrico integrato nel Lazio meridionale, "Gruppo CAP", che gestisce il ciclo idrico integrato nella città metropolitana di Milano e nella provincia lombarda, e "MM", società creata dal comune di Milano per la realizzazione e gestione delle reti metropolitane e, più in generale, delle infrastrutture cittadine. La categoria tiene in particolare considerazione l'impegno nel comunicare in modo chiaro e trasparente una serie di informazioni aziendali a tutti gli *stakeholder*: dai clienti agli investitori, dagli enti e le istituzioni locali agli enti regolatori. Per monitorare questo ambito sono stati considerati 61 parametri: 18 riguardano i consumatori e 43 la comunicazione nel suo complesso.

Egea si è distinta per la sua capacità di rapportarsi al territorio sia dialogando con le Pubbliche Amministrazioni e le istituzioni locali, sia facendo sinergia con le altre realtà imprenditoriali e si è caratterizzata come *multiutility* capace di alimentare confronto e dialogo sui territori in cui opera. Sono emerse, inoltre, la qualità della comunicazione agli *stakeholder*, la trasparenza e il rigore nella diffusione delle informazioni relative ai servizi e alle relative tariffe: Egea pubblica annualmente un Bilancio di sostenibilità relativo alle attività del Gruppo (lo fa meno della metà delle *utility* italiane) e ha raggiunto un livello A (il massimo) di rendicontazione secondo le linee GRI (*Global Reporting Initiative*); possiede tutte le certificazioni relative a qualità, ambiente e sicurezza; propone tariffe chiare, comunicate in maniera trasparente tramite i propri canali di informazione e i suoi operatori che si confrontano quotidianamente con gli utenti.

Eccellenti sono risultati i parametri che misurano il rapporto con i clienti. Qualche dato: l'accessibilità dei servizi offerti da Egea ha fatto *en-plein* raggiungendo il 100 %; il livello del

servizio offerto dal *call-center* del Gruppo, gestito direttamente dalla sede centrale e da personale interno, è stato valutato con un 90,1%; il tempo medio di attesa del servizio telefonico è stato misurato in 4 secondi (è di 89 secondi la media nazionale); il tempo medio per ottenere una risposta a una richiesta scritta è in Egea di 3 giorni (contro i 13,2 della media nazionale); il tempo medio di attesa agli sportelli è inferiore ai 10 minuti; i reclami ricevuti sul totale dei clienti sono pari allo 0,08% (la media nazionale è di circa il 2%). La capillarità della presenza di Egea sul proprio territorio di riferimento è evidente: 26 sportelli aperti al pubblico ai quali si stanno aggiungendo decine di "Egea point" nei comuni più piccoli, spesso autentici presidi territoriali. Mediamente oltre 200 persone al giorno si recano presso uno sportello del Gruppo scegliendo un contatto diretto con un operatore per la gestione dei loro servizi energetici e ambientali. L'indice di soddisfazione dei clienti Egea è di 9 su 10.

«Questo riconoscimento», ha commentato l'Amministratore Delegato del Gruppo Egea, PierPaolo Carini, «rende pienamente evidente la specificità e la complementarietà del nostro progetto. Come sesta *multiutility* italiana siamo caratterizzati da una forte identità, dall'essere una realtà ampiamente multiservizi e da una spiccata capacità di dialogo. Ci ha aiutati in questo la nostra natura societaria, con più di trecento soggetti pubblici e privati tra i nostri Soci, coinvolti in un progetto di sviluppo comune e di sviluppo del nostro territorio».

Carini ha sottolineato inoltre come in un settore in continua evoluzione quale è quello delle *multiutility* italiane nel quale spiccano l'aumento degli investimenti, la crescente tensione verso l'innovazione, le nuove tecnologie e la sostenibilità, l'attenzione a nuove linee di sviluppo, come le infrastrutture per la mobilità elettrica, l'efficientamento energetico, l'illuminazione pubblica, il Gruppo Egea si conferma la *multiutility* "più grande, tra le piccole" e consolida la propria posizione di sesta azienda multiservizi italiana, dopo i grandi colossi energetici sovranazionali e le storiche municipalizzate. La capacità del Gruppo di declinare competenze sempre più specifiche con il profondo attaccamento al territorio, di calare in una dimensione locale un *know-how* maturato su scala nazionale e internazionale lo rende tale da spiccare tra le *utility* italiane. Tutto questo senza dimenticare la storica *mission* aziendale che fa perno su quei concetti di lealtà, radicamento, riconoscibilità e credibilità i quali hanno reso oggi Egea "Top Utility Consumatori&Territorio": un altro fiore all'occhiello per la "provincia"



italiana, per la Granda, per il territorio di Langhe, Roero e Monferrato, riconosciuto Patrimonio Unesco e per Alba, Capitale italiana della Cultura d'Impresa.

EGEA - Ente Gestione Energia e Ambiente spa

Sede legale: via Vivaro n. 2 - Sede amministrativa: c.so N. Bixio n. 8 - 12051 ALBA (CN)

Tel. 0173 441155 - Fax 0173 441104 - www.egea.it

e-mail: info@egea.it - posta certificata: egea@pec.egea.it

Cap. soc. sottoscritto e versato € 52.333.855

C.F.e Reg. Imprese 00314030180 - P.IVA 01817090044 - C.C.I.A.A. CN 45211

