



NATUNA

Building Maintenance & E.S.Co.

Company Profile

Buildings Maintenance & E.S.Co.



Indice

Highlights	2
Presentazione società	3
Certificazione e qualità	4
Comunicazione	5
Natuplan	6
Condivisione	7
I NOSTRI SERVIZI	
Facility Management	9
Impianti tecnologici	11
Residenziale	13
ESCo	15
I nostri clienti	16

Highlights

Dati (espressi in migliaia di euro)

	2017	2018	2019	2020	2021
Fatturato*	33.632 €	31.875 €	33.006 €	33.484 €	37.067 €
<i>di cui F.M.S</i>	<i>30.297 €</i>	<i>28.473 €</i>	<i>29.713 €</i>	<i>31.291 €</i>	<i>31.785 €</i>
<i>all'immobile</i>	<i>61%</i>	<i>60%</i>	<i>57%</i>	<i>55%</i>	<i>56%</i>
<i>alle persone</i>	<i>39%</i>	<i>40%</i>	<i>43%</i>	<i>45%</i>	<i>44%</i>
<i>di cui lavori ed ESCo</i>	<i>3.335 €</i>	<i>3.402 €</i>	<i>3.293 €</i>	<i>2.193 €</i>	<i>5.382 €</i>

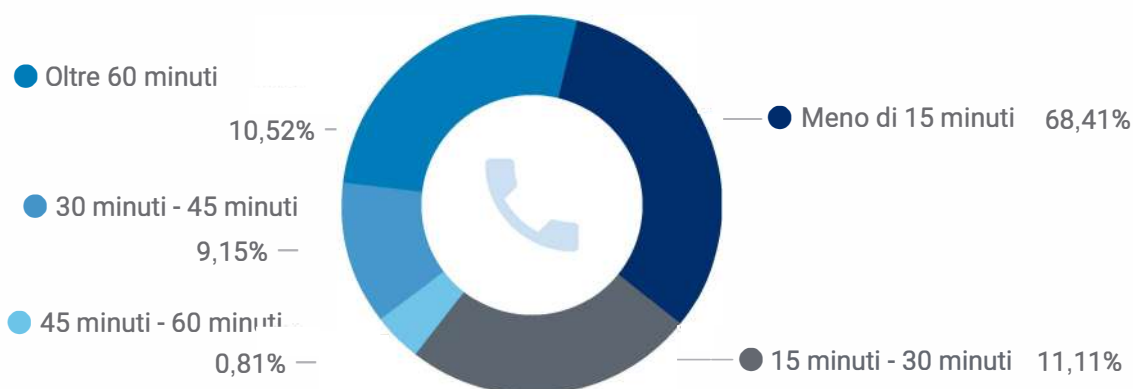
* Il dato comprende le attività di igiene ambientale e di servizio energia per il mercato residenziale.

Risorse umane

Personale di sede e filiali	2017	2018	2019	2020	2021
Dirigenti e quadri	7	8	7	7	7
Impiegati	11	15	18	22	26

Personale Operativo	2017	2018	2019	2020	2021
Coordinatori	13	13	11	12	12
Staff	24	26	28	29	30
Operai	308	264	244	261	302
Totale	345	303	283	302	377

Rapporto sui tempi di chiusura delle chiamate - 2021



Rispetto dei tempi in funzione degli SLA nei diversi contratti pari al 98,9%

(fonte: Natuplan)

NATUNA

Efficienza gestionale ed energetica.



Natuna è un'azienda italiana con più di 20 anni di esperienza nel settore dell'**Integrated Facility Management** ovvero nella progettazione, installazione e manutenzione di impianti tecnologici e nell'efficiamento energetico di edifici pubblici o privati, residenziali, ospedalieri, industriali o uso ufficio

In questo multiforme mondo, Natuna si distingue per la sua flessibilità organizzativa e la qualità dei servizi erogati, che le consentono di fornire un elevato contenuto tecnologico e di confermarsi quale sicuro punto di riferimento nel complesso panorama della gestione di patrimoni immobiliari, sia in ambito pubblico che privato.

Natuna si pone come principale obiettivo la completa soddisfazione degli utenti degli immobili oggetto dei servizi specialistici offerti. Il raggiungimento di tale risultato ispira Natuna nella ricerca di miglioramenti continui nell'organizzazione delle attività intraprese, che sono possibili grazie al concorso di tutti coloro che sono impegnati nell'ambito dei servizi, a prescindere dalle mansioni svolte. L'utilizzo diffuso delle più **moderne tecnologie informatiche** permette a Natuna di ottenere significativi vantaggi competitivi che si traducono per il cliente in **qualità al giusto prezzo**.

Le tre C di Natuna.

Certificazione, Comunicazione e Condivisione dei risultati sono le 3C che caratterizzano i servizi di governo Natuna e che le permettono di operare da leader in un mercato in continua evoluzione, grazie anche alla **costante ricerca della qualità e dell'innovazione**.

Certificazione e qualità

Ogni impianto, servizio e professionalità viene **certificato da enti accreditati**, per garantire un **sistema di gestione integrato di qualità**, nel **rispetto dei parametri ambientali e sociali**, di **sicurezza**, di **gestione energetica** e delle **esigenze del committente**.

Il Sistema QUALITÀ di Natuna è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, con certificazione N. 2474/4, rilasciata da ICIM per lo svolgimento delle seguenti attività:

- progettazione, installazione, conduzione e manutenzione edile e impiantistica di impianti civili e industriali: termici, di climatizzazione, condizionamento, elettrici e speciali, idraulico-sanitari, meccanici e antincendio
- progettazione, erogazione e gestione di servizi integrati connessi agli impianti tecnologici, agli immobili e al personale: servizio di receptioning, pulizie e disinfestazione, Call Center, facchinaggio e sicurezza
- progettazione ed erogazione di Corsi di Formazione attraverso Natuna Academy.

Per le stesse attività, il sistema di gestione ambientale di Natuna è risultato conforme alle norme UNI EN ISO 14001:2004 e alla Norma OHSAS 18001:2007, rilasciata da ICIM con certificazione n. 0063L/1.

Natuna è certificata per l'erogazione dei servizi energetici in conformità con la norma UNI CEI 11352:2014, rilasciata da ICIM con Certificato n. 8073/0.

Natuna è certificata per il *"Servizio erogato con il personale addetto all'installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore, contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra"* con Certificato n. ICIM-CFA-001325.

Natuna è in possesso inoltre della Certificazione Etica conforme alla Norma SA 8000:2008, rilasciata da Bureau Veritas con certificato n. IT238994. Natuna dispone, infine, dell'attestato SOA di Qualificazione per l'esecuzione dei lavori pubblici.

Certificazioni Natuna

- UNI ISO 45000
- UNI ISO 9001
- UNI ISO 14001
- UNI ISO 11352
- SA8000
- UNI ISO 30415
- SOA
- EcoVadis (Rating di Sostenibilità)
- RATING LEGALITÀ - 3 STELLE
- FGAS 303
- FGAS 304



natuna.it/certificazioni/

Visita il link per maggiori informazioni

Comunicazione

Attraverso il **Call Center**, la **Centrale Operativa** e la **Telegestione degli Impianti Tecnologici**, Natuna risponde a ogni esigenza **online e offline**, in modo immediato e informatizzato.

Call Center

H24/365 giorni l'anno è uno dei punti di forza dell'offerta Natuna; è il **centro di contatto** per effettuare, via **telefono** o **web form**, **richieste di intervento, informazioni, solleciti e reclami**. È un sistema di **coordinamento**, supporto all'**attivazione**, al **controllo** e alla **risoluzione** delle esigenze dell'**utenza** e dei **fornitori**, dei servizi erogati e del **Reporting** e provvede a:

- raccogliere le **richieste** dall'**Utente Abilitato**;
- generare un **codice identificativo della pratica**;
- effettuare un primo **screening** sul merito dell'**intervento** e sul livello d'urgenza della richiesta;
- inoltrare la segnalazione ai **tecnici di competenza** presenti sul **campo** o a quelli di **pronto intervento**;
- fornire **informazioni** agli Utenti Abilitati sullo **stato d'avanzamento delle richieste** e delle **modalità operative di accesso al Portale dei servizi**, anche online;
- gestire i **dati** relativi al processo autorizzativo dei **preventivi**;
- sovrintendere alle **indagini di Customer Satisfaction** e alle **visite ispettive**.

Centrale Operativa

Tramite il **Call Center**, Natuna garantisce la massima accessibilità ai servizi forniti che comprendono la **gestione delle chiamate** e il **tracking delle richieste**. Gli utenti abilitati

possono effettuare le richieste dai seguenti canali di comunicazione:

- **Numero verde**
- **Numero Fax**
- **E-mail**
- **Internet** per mezzo del sistema informatico **NatuPlan**.

Telegestione degli Impianti Tecnologici

Natuna offre un **Sistema di Telegestione dei consumi energetici del riscaldamento** altamente tecnologico, in grado di soddisfare il cliente in ogni sua esigenza. Questo servizio consente di:

- **monitorare eventuali allarmi per un immediato ripristino delle normali condizioni di funzionamento**, operando da **remoto** o con il personale presente **sul campo**.
- tenere sotto controllo tutti i **parametri degli impianti**, sia quelli che regolano il **comfort ambientale**, sia quelli relativi alla gestione dei **processi energetici**
- visualizzare i dati dei **contatori** e controllare le **temperature di mandata dell'acqua**, così come quella esterna o degli **ambienti interni climatizzati** e intervenire, per eventuali correzioni, agendo sulle **curve di termoregolazione**.

Natuna provvede all'installazione del **telecontrollo** per i **sistemi centrali** ed è a disposizione del committente per studiare soluzioni relative anche a quello delle **unità terminali**. Inoltre, si rende disponibile a **riqualificare** tutti gli impianti elettrici esistenti, realizzando sistemi di Telegestione per le **cabine MT/BT** e completando le dorsali principali di media tensione ad anello.

NatuPlan

Il CAFM (Computer Aided Facility Management) Natuplan è la chiave per l'ottimizzazione gestionale della commessa e per il suo controllo documentale. Si tratta di uno strumento di proprietà Natuna, implementato e personalizzato in base a varie sezioni.

1. Gestione Richieste di Intervento

Natuna dispone di un sistema di **ticketing disponibile sul sito** ma prevede, opzionalmente, la possibilità di attivare la sezione **Richieste di Intervento del sistema informativo NatuPlan**, allo scopo di migliorare l'integrazione con le attività di manutenzione ordinaria e con le statistiche. Il suo utilizzo viene valutato in fase di start-up, di concerto con la Committenza.

2. Programma di manutenzione

Le attività di manutenzione programmata indicate nel **Piano Operativo di Manutenzione** sono riportate graficamente e tabularmente in questa sezione del Natuplan; Il crono-programma delle manutenzioni, insieme con le schede di intervento generate da Natuplan costituiscono la guida operativa del team di manutenzione e dei Clienti

3. Reportistica

L'utilizzo del sistema NatuPlan garantisce il **reporting in tempo reale delle attività manutentive**, consentendo l'analisi delle performance e dei carichi di lavoro. Questa Sezione costituisce il principale strumento di **targeting** e controlling del **Responsabile del Global Service**.

4. BIM-Planimetrie e consistenze

Il Building Information Modeling, è la rappresentazione digitale delle caratteristiche fisiche e funzionali di un edificio. Con esso si costituisce un'anagrafica tecnica con informazioni accurate, relazionate tra loro e coerenti, generando un patrimonio di dati affidabile e condiviso tra i soggetti che interagiscono con gli immobili (progettisti, costruttori, manutentori, ecc.). Il modello BIM prodotto con Revit viene salvato nel database di Natuplan e reso disponibile per gli utenti autorizzati. Per gli edifici dotati di modello BIM è possibile effettuare una facile navigazione interattiva 3D.



Condivisione

Particolare attenzione viene posta nella selezione delle **risorse umane**, ma ancor più nella motivazione delle stesse, attraverso un **elevato standard di valori**, al fine di operare per il conseguimento di un **unico obiettivo comune**.

Tratto distintivo, in tal senso, è la scuola di formazione interna, **Natuna Academy**, strumento con il quale **certificare l'esperienza e la professionalità delle risorse umane** impiegate, attraverso un percorso di crescita condiviso con il Cliente e per il Cliente, con l'aggiornamento degli staff in continuum.

Struttura e Organizzazione

Approccio Strategico

Natuna è un'azienda fortemente orientata alla **soddisfazione del cliente**. A tal fine, si è dotata di un'organizzazione per processi caratterizzata da **pochissimi livelli gerarchici**. La struttura organizzativa è stata disegnata partendo dall'individuazione di **cinque processi ritenuti strategici**:

- acquisizione commesse
- erogazione dei servizi e produzione
- acquisti
- gestione delle risorse umane
- ricerca e sviluppo di soluzioni innovative.

La piena permeabilità dei diversi processi consente a Natuna di affrontare le nuove sfide con il contributo di tutte le diverse aree aziendali, per garantire al Cliente un **supporto a 360°** in tutte le fasi della commessa.

Questo approccio ha permesso a Natuna una **rapida crescita in termini di fatturato e di risorse** nonché la possibilità di ampliare la **copertura del territorio** senza, tuttavia, pregiudicarne le doti di flessibilità e la qualità dei servizi erogati.

Gestione Operativa

In primo luogo, Natuna verifica l'accordo in base al livello del servizio e dei requisiti qualitativi previsti in sede di offerta, attraverso il **Comitato di start-up**. In seguito, la gestione delle commesse viene trasferita alle **Direzioni Operative di riferimento** (Facility, Lavori, E.S.Co.). Il responsabile di commessa diviene quindi il primo referente del cliente, con il ruolo di **partner** propositivo rispetto alle esigenze, coordinando ogni attività oggetto del contratto.

La sala operativa, collegata h24 tramite il Call Center Natuna, provvede a coordinare le squadre incaricate alla **programmazione schedata e predittiva**, e ad assicurare la tempestiva esecuzione degli interventi di emergenza. In tal senso, il **sistema informativo di governo NatuPlan e i sistemi di Telegestione degli impianti** che Natuna adotta rivestono una notevole **importanza strategica** e garantiscono la programmazione puntuale dei servizi, **l'efficienza, il controllo costante e la trasparenza** nei confronti del committente. Infatti, Natuna ha scelto di controllare tutti gli impianti con **contratti pluriennali** attraverso i più **moderni sistemi telematici**, potendo intervenire **online** e azzerando, di fatto, ogni ipotetica eventualità di disservizio.



NATUNA

Comodità su misura: le giuste soluzioni per
il vostro business.

I nostri servizi

Facility Management

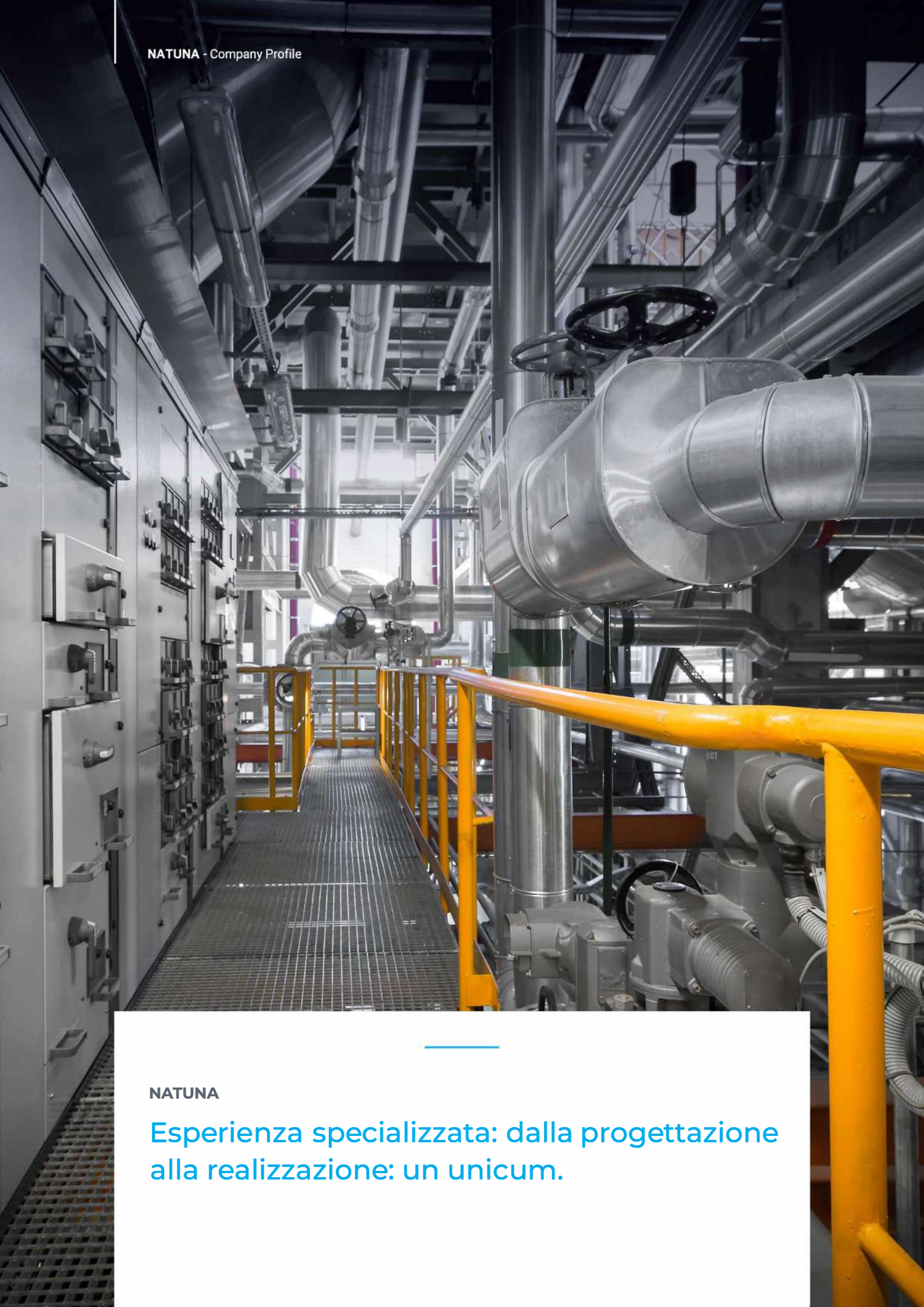
Le numerose esperienze di Natuna riguardano tutti i servizi tipici di un Global Service comprendendo, quindi, la **manutenzione di impianti tecnologici** e la **fornitura di servizi specialistici** come **pulizie, receptioning, Call Center** e **sicurezza**, senza dimenticare la fornitura e la **gestione dei vettori energetici attraverso il Servizio Energia**.

Tutti i servizi vengono gestiti ed erogati attraverso un'organizzazione composta da tecnici con know how pluriennale, specializzati nella **gestione di patrimoni immobiliari complessi**.

La multidisciplinarietà delle risorse permette a Natuna di porsi come vero e proprio **punto di riferimento nella gestione dei servizi "No Core"**, garantendo al cliente un **unico contractor** nell'espletamento concreto dei servizi, con la totale esclusione di riaffido a subappaltatori difficilmente gestibili.

La capacità di erogare tutti i principali servizi di Facility Management permette a Natuna di realizzare rilevanti **sinergie tra le diverse attività**, ponendosi nei confronti del cliente come il **partner ideale per l'Integrated Facility Management**.





NATUNA

Esperienza specializzata: dalla progettazione
alla realizzazione: un unicum.

I nostri servizi

Impianti tecnologici

Sulla base della solida esperienza del suo staff, maturata sia nella realizzazione che nella gestione di impianti tecnologici, civili e industriali, Natuna è in grado di **progettare e mettere in opera impianti per la produzione e la distribuzione dell'energia** garantendo, anche attraverso l'impiego di **tecnologie innovative**, un prodotto finale caratterizzato dalla **massima affidabilità e funzionalità impiantistica** nonché dalla più alta **efficienza energetica**.

Come unico attore del processo progettazione-realizzazione-gestione, Natuna assicura al cliente:

- un unico partner responsabile di tutto il processo
- alto rendimento energetico
- profittabilità del sistema edificio-impianto.





NATUNA

**Consulenza energetica, Servizio energia,
Riqualficazione impianti, Contabilizzazione
del calore**

Residenziale

Natuna gestisce attualmente più di **500 impianti a servizio di Condomini** e svolge la propria attività supportando i propri Clienti nella gestione dei seguenti servizi finalizzati all'ottimizzazione energetica:

- diagnosi energetica approfondita
- identificazione dei possibili interventi
- progettazione esecutiva
- installazione e realizzazione delle opere
- svolgimento delle pratiche per l'ottenimento di contributi, incentivi e sgravi fiscali disposti dalla politica nazionale
- conduzione e manutenzione degli impianti termici condominiali
- Servizio Energia comprensivo delle spese per il combustibile
- contabilizzazione del calore
- adempimenti relativi all'incarico di Terzo Responsabile.

I valori aggiunti offerti da Natuna:

- interfaccia unico per la gestione degli impianti termici centralizzati
- garanzia del risparmio energetico e costi certi per l'Amministrazione del Condominio
- finanziamento degli interventi di riqualificazione a fronte di contratti di Servizio Energia
- sala operativa e Call Center attivo h24, con sistemi di **Telegestione degli impianti**.

Il Servizio Energia di Natuna

Il Servizio Energia di Natuna è uno strumento contrattuale che, unitamente agli interventi di riqualificazione tecnologica degli impianti, assicura **risparmi energetici** e – conseguentemente – **economici**,

grazie all'**ottimizzazione dei processi di trasformazione e di utilizzo dell'energia**.

In un'ottica di semplificazione, è un passaggio decisivo che permette al Cliente di avere un **interlocutore unico** lungo tutto il processo, di **risparmiare** e di garantirsi un servizio assolutamente completo, tutelando i propri interessi.

Natuna, infatti, fornisce "il calore" con l'assunzione di ogni altro onere e responsabilità in merito. In particolare, il **contratto di Servizio Energia** ricomprende:

- la diagnosi energetica
- la riqualificazione tecnologica degli impianti (caldaie a condensazione, sistemi di contabilizzazione, adeguamenti normativi, ecc.)
- espletamento di ogni pratica amministrativa per la corretta gestione, ivi comprese quelle relative all'ottenimento degli incentivi fiscali
- la conduzione e la manutenzione della centrale termica con assunzione del ruolo Terzo Responsabile
- la fornitura del gas metano
- la garanzia nel tempo sulle apparecchiature fornite dall'installatore (Natuna).

Riqualificazione Impianti – Conduzione, Manutenzione, Terzo Responsabile

Riqualificando le centrali termiche e i suoi annessi, Natuna consente al Condominio di disporre di un impianto efficiente e tecnologicamente innovativo.

Le innumerevoli e diversificate esperienze maturate da Natuna nella riqualificazione

Residenziale

di impianti hanno dimostrato che la sola sostituzione del generatore di calore non è sufficiente: adottarne di più moderni comporta un evidente aumento dell'efficienza del processo; tuttavia, questo incremento si è dimostrato non sufficiente, se non si interviene con un'azione strutturata che interessi l'edificio nel suo complesso.

Chiave di volta di questi benefici è la **modalità continua di gestione e regolazione degli impianti** che permette non solo l'ottenimento di un più **elevato grado di comfort** (l'edificio è costantemente mantenuto alla temperatura adeguata ai fattori climatici), ma pone contestualmente le condizioni affinché i **generatori di ultima produzione** vedano esaltate le loro caratteristiche di efficienza.

Il nuovo impianto, infine, viene mantenuto nelle condizioni ottimali grazie al **Servizio di Conduzione, Manutenzione e Terzo Responsabile** che Natuna fornisce attraverso i suoi tecnici di comprovata esperienza che presidiano le aree di pertinenza con **garanzia di intervento straordinario entro 2 ore**.

Contabilizzazione del Calore

Natuna è leader nell'**installazione di valvole termostatiche** (divenute ormai obbligatorie). Tramite tale strumento è possibile **accendere/spegnere il riscaldamento e regolare la temperatura di ogni singolo ambiente**.

L'**installazione dei ripartitori** permette di **contabilizzare il consumo di ciascun radiatore/locale**, con effettivi benefici sul bilanciamento (migliore circolazione dell'acqua) e sulla distribuzione del calore delle singole utenze. Dal punto di vista economico, la parte relativa ai consumi individuali viene addebitata secondo quanto rilevato dai **contabilizzatori**, mentre la parte fissa è determinata dalla **diagnosi energetica**.

In pratica, il vecchio impianto centralizzato potrà considerarsi come autonomo mantenendo la centralizzazione della produzione di calore con l'ottenimento dei seguenti benefici:

- libertà di gestire il proprio impianto in tutti gli ambienti in base alle proprie esigenze; è possibile sia prolungare l'accensione oltre gli orari previsti che spegnere l'impianto durante i periodi di assenza
- riduzione delle inefficienze energetiche, con conseguenti e importanti risparmi in bolletta (fino al 50%)
- incentivi fiscali previsti dalle normative nazionali.

E.S.Co.



Natuna è accreditata **E.S.Co. (Energy Service Company)** presso l'**Autorità per l'energia**. Ha oggi un ruolo di rilievo nel mercato dei servizi, anche per quanto attiene allo **sviluppo delle fonti rinnovabili** e all'**ottimizzazione dei sistemi energetici**.

Natuna è in grado di elaborare approfondite diagnosi energetiche, nonché progettare e realizzare "chiavi in mano" impianti di produzione e distribuzione di energia, utilizzando **fonti alternative e rinnovabili**.

Nelle sue realizzazioni (**solare termico, fotovoltaico, eolico, cogenerazione, trigenerazione a ciclo combinato, centrali a biomassa o biocombustibile, combustibili vegetali**) e nelle relative gestioni Natuna è in grado di offrire i seguenti servizi:

- pratiche autorizzative per l'accesso ai finanziamenti
- messa in esercizio dell'impianto
- ottenimento di contributi e sgravi fiscali
- altri strumenti di incentivazione disposti dalla politica nazionale.

I nostri clienti

Generali Real Estate SpA

Generali Italia S.p.A.

E.U.R. S.P.A.

UPMC Italy Srl

ISMETT srl

TORRE SGR S.P.A.

Telepass

Dentsu Italia

R.C.S.

Accenture

Inter

CB R.E.

Fondazione Civita

Autorità Garante della Privacy

REVALO S.p.A.

NEXI

McKinsey e Company Inc Italy

Maticmind S.p.A.

INAIL

Kryalos SGR Spa-Fondo Poseidon

Ispettorato Nazionale del Lavoro

Investire SGR S.p.A.

Huawei Technologies Italia S.r.l.

Fondazione PTV Tor Vergata

Fondazione MAXXI

Parlamento Europeo

Eidos Media S.p.A.

DoValue S.p.A.

Comune di Palermo

Clifford Chance

Città Metropolitana di Roma Capitale

British Consulate General Milan

British American Tobacco Italia Spa

BCC Solutions S.p.A.

Banca D'Italia

Consolato U.S.A.

AEDES Srl

Novomatic Italia Spa

Linklaters

JLL S.p.A.

VISA

Zurich

Benetton

Regione Emilia Romagna

Banca Leonardo

Versace

Sony

IVS Italia SpA

IAC - International Aerospace Coatings

EUR TEL Srl

Università la Sapienza

Arthemisia Exhibit Srl

Universal Music Italia S.r.l.



Natuna S.r.l.
Via Licio Giorgieri, 93 – 00165 Roma
t: +39.06.66406.1
f: +39.06.66406.666
info@natuna.it
natuna.it