

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
E.S.T.R.A. S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della E.S.T.R.A. S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 17 aprile 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* (*"reasonable assurance engagement"*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo E.S.TR.A.;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della E.S.TR.A. S.p.A. e con il personale di Centria S.r.l., Gergas S.p.A. e Melfi Reti Gas S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e, in particolare, a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Centria S.r.l., Gergas S.p.A. e Melfi Reti Gas S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

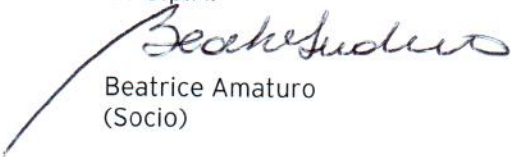
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo E.S.T.R.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Firenze, 4 maggio 2019

EY S.p.A.



Beatrice Amaturio
(Socio)

E.S.T.R.A. S.p.A.

Sede legale in Via Ugo Panziera, Prato (PO)

Capitale sociale € 228.334.000,00 i. v.

Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Prato 02149060978,

Rea n. 0505831

**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016**

ORGANI SOCIALI

Consiglio di amministrazione

Presidente Francesco Macrì

Amministratore Delegato Alessandro Piazzi

Direttore Generale Paolo Abati

Consigliere Roberta De Francesco

Consigliere Chiara Sciascia

Collegio Sindacale

Athos Vestrini (Presidente)

Saverio Carlesi

Patrizia Berchiatti

Società di revisione

EY S.p.A.

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

Contents

Lettera agli Stakeholder	pag. 4
1. Introduzione	pag. 7
2. Estra e la Sostenibilità	pag. 11
2.1 Gli Stakeholder	pag. 12
2.1.1 La Mappa degli Stakeholder	pag. 12
2.1.2 Il rapporto con gli Stakeholder	pag. 12
2.2 L'analisi di Materialità	pag. 14
3. Etica e corporate governance	pag. 16
3.1 La gestione del rischio	pag. 16
3.1.1 Rischi non finanziari	pag. 17
3.2 Il Modello di Gestione	pag. 19
3.2.1 Il Whistleblowing	pag. 20
3.2.2 Le attività dell'Organismo di vigilanza	pag. 20
4. Le politiche di anticorruzione	pag. 21
5. Lo sviluppo, il benessere e la protezione del capitale umano	pag. 26
5.1 L'occupazione	pag. 26
5.2 La tutela della salute e la sicurezza sul lavoro	pag. 28
5.3 Le pari opportunità	pag. 30
5.4 Il benessere dei lavoratori	pag. 31
5.5 L'attrazione e la conservazione dei talenti	pag. 33
5.6 La formazione e lo sviluppo del capitale umano	pag. 35
5.7 La comunicazione interna all'azienda	pag. 37

6. Estra e i clienti	pag. 38
6.1 La qualità dei servizi e la centralità del cliente	pag. 38
6.2 La sicurezza degli impianti	pag. 39
6.3 La privacy	pag. 41
7. I fornitori del Gruppo	pag. 43
7.1 La gestione sostenibile della catena di fornitura	pag. 44
8. Estra e il territorio	pag. 48
8.1 Il coinvolgimento e lo sviluppo delle comunità locali	pag. 48
8.2 L'educazione ambientale	pag. 51
8.3 Innovazione, ricerca, sviluppo e gli accordi attivi con Università ed enti	pag. 54
9. La tutela dell'ambiente	pag. 56
9.1 La mitigazione degli impatti ambientali	pag. 57
9.1.1 I consumi energetici	pag. 57
9.1.1.1 I consumi di metano	pag. 58
9.1.1.2 I consumi di energia elettrica	pag. 58
9.1.1.3 I consumi degli automezzi	pag. 59
9.1.2. Azioni per mitigare gli impatti ambientali	pag. 59
9.1.2.1 L'efficientamento energetico	pag. 60
9.1.2.2 La mobilità elettrica	pag. 60
9.1.3 I rifiuti prodotti	pag. 61
9.2 La lotta al cambiamento climatico	pag. 62
9.2.1 Gli impianti di produzione di energia	pag. 62
9.2.2 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili	pag. 63
9.2.3 Le emissioni prodotte in atmosfera	pag. 64
9.2.4 Le emissioni evitate in atmosfera	pag. 65
Nota metodologica	pag. 66
GRI Content Index	pag. 69
Relazione della Società di Revisione indipendente	pag. 78

Lettera agli Stakeholder

In questa Dichiarazione Non Finanziaria, si rendicontano i temi materiali che si collegano al decreto legislativo 254/16, ma il documento non è un semplice adempimento normativo in quanto illustra i dati e fornisce informazioni su stakeholder di primaria importanza per il gruppo Estra. Principalmente, il nostro personale, i clienti, l'ambiente, i fornitori, la collettività.

Lo sviluppo del capitale umano

Il Gruppo Estra crede nelle persone come elemento essenziale nella creazione di valore e favorisce lo sviluppo delle professionalità e delle competenze come condizione fondamentale per la crescita comune. Siamo orgogliosi di essere risultati, nel 2018, "Best job" nel settore "Materie prime ed Energia" a seguito della rilevazione effettuata dall'istituto tedesco *Qualità*. "Best Job Italia" analizza formazione, stipendio, avanzamento professionale, welfare e ambiente di lavoro. Delle 2.500 aziende analizzate, solo il 10% è stato premiato con sigillo "Best Job".

Riguardo all'occupazione, sia per le assunzioni che per l'arrivo di personale dalle società acquisite, il numero dei dipendenti del Gruppo è aumentato di poco meno di cento unità, superando i 700 occupati. Di questi il 94% ha un contratto a tempo indeterminato che garantisce, a tutti, ma in particolarmente ai giovani, una prospettiva certa sul proprio futuro.

Alla sicurezza sul lavoro dedichiamo particolare attenzione, tanto che nel 2018 abbiamo organizzato il primo campionato sulla salute e sicurezza sul lavoro per la formazione del personale di Centria, principale società di distribuzione del gas del Gruppo.

La formazione dei dipendenti ha riguardato molti altri argomenti e sono stati 585 i dipendenti (vale a dire l'82,7% del totale) ad aver preso parte ad attività formative per un totale di 29.996 ore.

Estra e i clienti

Sono due gli aspetti del rapporto con i nostri clienti che vogliamo sottolineare: la correttezza e trasparenza nei processi di vendita e la sicurezza del servizio di distribuzione del gas metano. Due elementi diversi che garantiscono, sotto diversi profili, la qualità del rapporto con i clienti.

Le società del Gruppo Estra hanno iniziato da tempo un articolato processo e una serie di investimenti volti a fornire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale.

Occorre restituire vero valore al rapporto con i cittadini e ristabilire un nuovo patto di fiducia nell'erogazione dei servizi energetici. Per farlo è necessario sviluppare un nuovo modello commerciale incentrato sul servizio di prossimità, sul rapporto con i territori in cui si opera, basato su una visione dell'azienda efficiente e vicina al cittadino, in grado di competere sul mercato, ma mantenendo radici salde con le aree di propria pertinenza. L'apertura del mercato e la qualità dei servizi sono due concetti che devono andare di pari passo.

Di prioritaria importanza per il Gruppo Estra è la sicurezza degli impianti di distribuzione. Centria svolge attività di ispezione sistematica delle proprie reti in modo continuativo ed in misura ben superiore rispetto alla media nazionale degli altri distributori.

Nel 2018 la totalità dei metri ispezionati, sia di alta/media che bassa pressione si attesta quasi al 100%.

Livelli di qualità che tutelano il territorio, che garantiscono alti standard di sicurezza e che non potrebbero essere raggiunti senza investimenti importanti sulle reti, sulla formazione del personale, per gli allacciamenti, per la sostituzione dei vecchi contatori con quelli elettronici, per l'introduzione di tecnologie innovative.

L'ambiente

Il Gruppo Estra è attivamente impegnato nella salvaguardia dell'ambiente naturale e nello sviluppo sostenibile dei territori in cui opera. Lo confermano l'uso di energie rinnovabili, le soluzioni di efficientamento energetico adottate dallo stesso Gruppo nelle proprie sedi e offerte ad imprese e cittadini e il recupero dei rifiuti prodotti. Nel 2018, oltre il 90% dei rifiuti prodotti è stata avviata a recupero, nonostante l'aumento delle quantità totali dovute al consolidamento di nuove società.

La lotta al cambiamento climatico passa anche attraverso l'impegno del Gruppo per la produzione di energia da fonte rinnovabile che nel 2018 supera i 30 milioni di kWh di energia elettrica e i 20 milioni di energia termica.

Forse è il dato sulle emissioni evitate che rende ancora più palpabile l'impegno per la tutela dell'ambiente. Le emissioni di CO₂ evitate nel 2018 sono state pari a 806,43 tonnellate.

L'indotto economico

Siamo particolarmente soddisfatti della ricchezza erogata ai fornitori. Il valore complessivo delle forniture è pari ad oltre 249 milioni, un dato che dimostra la capacità del Gruppo di creare un indotto economico e occupazionale importante. L'ammontare complessivo delle forniture è aumentato, anche a causa delle acquisizioni che hanno determinato una crescita delle dimensioni del Gruppo Estra.

Siamo una multiutility nazionale, ma vogliamo mantenere forte il legame con il territorio in cui principalmente si svolgono le nostre attività, quindi siamo contenti che i nostri fornitori si concentrino nel Centro Italia e in particolar modo in Toscana e nelle Marche.

Andiamo orgogliosi anche della certificazione SA8000 della nostra controllata Centria che adotta un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori. Si è deciso di certificare Centria in quanto le attività connesse alla distribuzione del gas metano comportano un maggior rischio sociale nella scelta dei fornitori rispetto ad altre attività del Gruppo Estra.

Lo sviluppo delle comunità locali

Tra i tanti progetti ed iniziative che Estra dedica alla collettività ci preme ricordarne tre che per aspetti diversi sono significative della sensibilità e dell'attenzione del Gruppo.

Nell'ambito del Programma Europeo Erasmus+, stiamo formando la nuova figura professionale del "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato", che consentirà il riconoscimento in tutti i paesi europei delle conoscenze, competenze e abilità acquisite dai partecipanti. Il ruolo promotore di Estra nel Progetto e l'esperienza acquisita con la presentazione dei bilanci di sostenibilità confermano l'attenzione di primo piano del nostro Gruppo nei confronti del valore dello sviluppo sostenibile e della corretta comunicazione delle pratiche di sustainability. Grazie a questo progetto sarà possibile consolidare competenze specifiche per la sostenibilità delle aziende e aprire nuove opportunità professionali e occupazionali.

Il progetto didattico *Energicamente*, giunto alla sua ottava edizione, e dedicato alle scuole di ogni ordine e grado, ha visto la partecipazione, nell'anno scolastico 2017/2018, in 16 Regioni, di 50.000 studenti, 1.000 docenti e 130.000 familiari. Attraverso lezioni interattive, quiz e giochi online, i ragazzi sono invitati a scoprire come usare meglio l'energia nella vita quotidiana, sfruttare le tecnologie smart per rendere più vivibili le città, disegnare un futuro più sostenibile parlando anche di mobilità alternativa e fonti rinnovabili.

Anche nel 2018 Estra ha promosso il programma *e-qube Startup&idea Challenge*. L'iniziativa, aperta a startup vuole promuovere lo sviluppo dei migliori progetti di prodotto o servizio ad alto contenuto di innovatività.

L'ideazione e promozione di *e-qube Startup&idea Challenge* da parte di Estra conferma ancora una volta la forte attenzione del nostro Gruppo nei confronti dei valori dell'innovazione e dello sviluppo imprenditoriale nell'ottica delle smart city del futuro.

L'Amministratore Delegato
Alessandro Piazzì



Il Presidente
Francesco Macrì



1. Introduzione

Estra S.p.A. (di seguito anche “Estra”), avendo emesso il 28 novembre 2016, un prestito obbligazionario unsecured e non convertibile presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino e avente caratteristiche dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall’art. 2 comma 1, è soggetto all’applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 “Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni” e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche Decreto). La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF) del Gruppo Estra al 31 dicembre 2018 è redatta in adempimento alle disposizioni del Decreto 254/16 ed è un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, così come previsto dal Decreto (Art. 5 comma 3b). Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle società consolidate integralmente all’interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2018. I dati riportati fanno riferimento all’anno solare 2018; a fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative dell’ultimo triennio 2016-2018, laddove possibile.

Per la redazione della propria DNF, Estra ha applicato i “Sustainability Reporting Standards” del Global Reporting Initiative (GRI Standards) secondo l’approccio *In accordance - Core*. Per ciascun tema riportato nella presente relazione si evidenzia la sua materialità rispetto all’analisi effettuata da Estra, i rischi collegati e le relative modalità di gestione, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

I dati sono stati raccolti dalle varie funzioni responsabili di Estra, avvalendosi dei sistemi gestionali aziendali, di software specifici e di numerosi report. La funzione aziendale che si occupa della redazione della DNF e del Bilancio di Sostenibilità ha svolto il coordinamento necessario e ha redatto il presente documento.

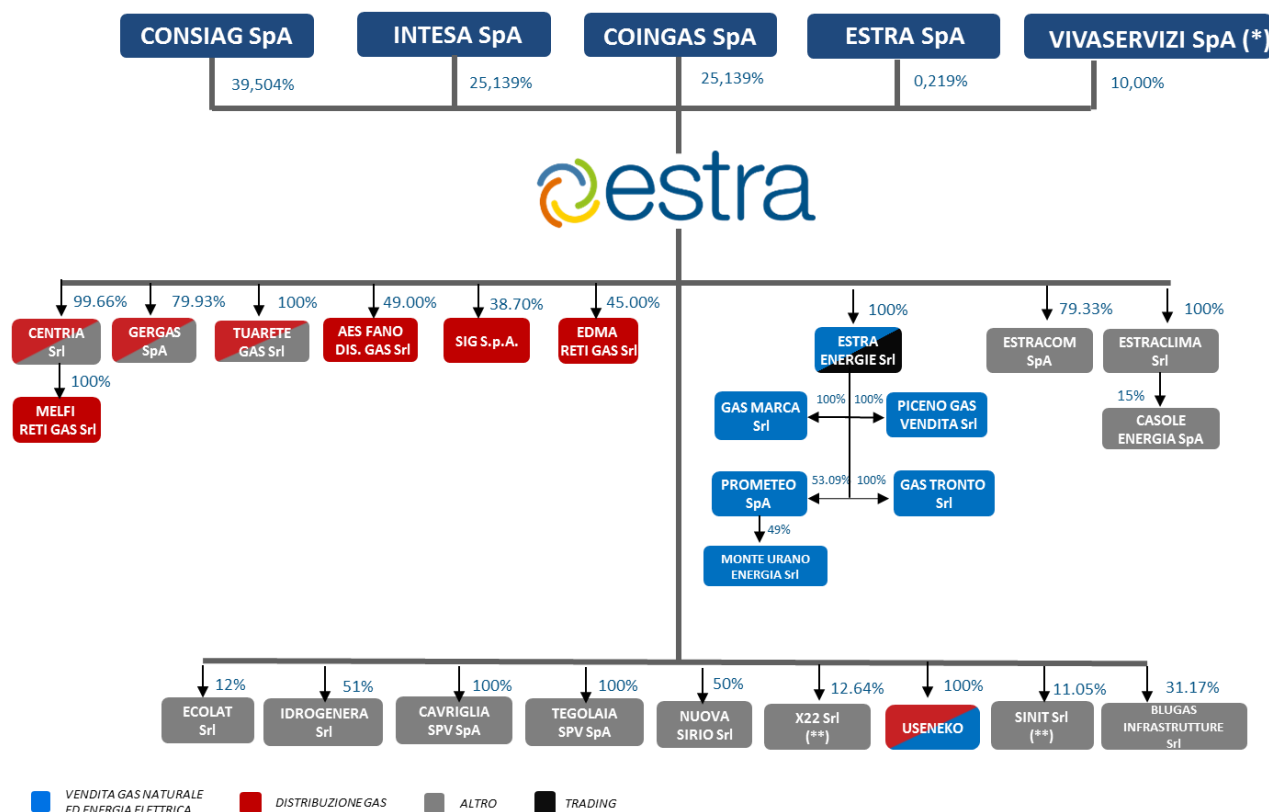
La presente DNF è approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 17 aprile 2019 ed è sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A. La DNF è pubblicata nella sezione “Il Gruppo” del sito internet della Società (www.estra.it).

Estra S.p.A, con sede principale a Prato, è la holding di un Gruppo strutturato secondo un modello che prevede una Capogruppo con attività di coordinamento e gestione accentrata di funzioni aziendali e società di scopo operanti nei seguenti settori operativi:

- vendita di gas naturale e di energia elettrica;
- distribuzione di gas naturale;
- gestione tecnico-operativa di reti di telecomunicazioni e commercializzazione degli stessi;
- la dotazione e sfruttamento di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili con particolare riferimento a fotovoltaico, eolico e biomasse;
- la gestione di impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti (servizi di gestione calore) e attività di facility management;
- la commercializzazione di gas propano liquido;
- trading di gas naturale.

Estra Spa, svolge, per le società del Gruppo le seguenti attività: pianificazione strategica ed organizzativa, pianificazione finanziaria e di bilancio, obiettivi e politiche di marketing, comunicazione e relazioni istituzionali, politiche, strategie e pratiche di gestione delle risorse umane, programmazione della produzione, pianificazione e controllo della gestione aziendale.

A seguire la struttura del Gruppo Estra al 31.12.2018, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.



Il Gruppo svolge le proprie attività principalmente nel Centro e Sud Italia. Questa infatti la dislocazione geografica dei clienti gas ed energia elettrica:

- da 0 a 5.000 clienti in Basilicata, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia, Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta;
- da 5001 a 15.000 clienti in Calabria, Lazio, Sardegna, Sicilia, Umbria, Veneto;
- da 15.001 a 50.000 clienti in Abruzzo, Campania, Molise;
- da 50.001 a 400.000 clienti in Marche e Toscana.

Rispetto al 2017 il numero dei clienti finali gas del 2018 è cresciuto del 4,1%, mentre quello dei clienti di energia elettrica è aumentato del 22%.

Numero PDR gas	2016	2017	2018
----------------	------	------	------

Mercato finale Libero	259.138	273.860	328.074
Mercato finale Tutelato	357.303	344.322	315.387
TOTALE	616.441	618.182	643.461

Numero POD ee	2016	2017	2018
Mercato finale Libero	121.306	86.762	110.598
Mercato finale Tutelato	20.748	20.418	20.146
TOTALE	142.054	107.180	130.744

Riguardo ai consumi, dal 2017 al 2018, si nota un aumento del 2,5% per quelli gas e una diminuzione dell'1,1% per quelli di energia elettrica.

Volumi gas (Mln m³)	2016	2017	2018
Mercato finale Libero	952	1.011	1.201
Mercato finale Tutelato	247	293	282
TOTALE	1.200	1.304	1.483

Volumi energia elettrica (Gwh)	2016	2017	2018
Mercato finale Libero	660	604	604
Mercato finale Tutelato	48	52	45
TOTALE	708	656	649

Come l'attività di vendita anche il servizio di distribuzione di gas metano si concentra nel Centro e Sud Italia. Il Gruppo, infatti, gestisce la rete e gli impianti gas nelle seguenti province: Arezzo, Ancona, Bari, Campobasso, Firenze, Foggia, Grosseto, Isernia, L'Aquila, Lucca, Perugia, Pistoia, Prato, Rieti, Siena e Teramo.

A seguire i principali dati gestionali del Gruppo Estra relativi alla distribuzione di gas naturale nel triennio 2016-2018.

Dati gestionali	2016	2017	2018
Gas immesso in rete (Mln m ³)	554	578	654
PDR attivi ('000)	396	400	447
Km di rete	5.397	5.418	6.378

Raffrontando il 2018 con il 2017 si nota un incremento in tutti gli indicatori dovuto principalmente all'acquisizione di Melfi Reti Gas (+13,1% gas immesso in rete, +11,8% numero PDR, +17,7% Km di rete).

Sostanzialmente invariato invece il Gpl distribuito da Centria e Gergas.

Gpl distribuito (Mln m ³)	2016	2017	2018
	0,933	0,931	0,932

Passando ai dati economico-patrimoniali, si fa presente che a seguito dell'applicazione dell'IFRS 9 e IFRS 15, si è ritenuto opportuno procedere a riclassificare le seguenti componenti di ricavi/costi dell'esercizio 2017, per consentire una adeguata comparabilità sull'andamento economico della gestione nel biennio 2017-2018.

Stato Patrimoniale Riclassificato (valori in migliaia di euro)	Esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 Riesposto	Esercizio chiuso al 31 dicembre 2018
Patrimonio Netto	331.920	325.253
Posizione Finanziaria Netta	216.923	263.084
Attivo fisso	515.387	577.657

La variazione del patrimonio netto di Gruppo al 31 dicembre 2018 rispetto al 31 dicembre 2017 è riconducibile al risultato di periodo. L'indebitamento finanziario netto aumenta rispetto al 2017, con un'incidenza sul capitale raccolto che passa dal 39,5% al 44,7%. L'attivo fisso cresce, rispetto al 2017, per l'aumento delle immobilizzazioni sia immateriali che materiali.

Di seguito si evidenzia la suddivisione per principali flussi dei ricavi da cessione di servizi del Gruppo al 31 dicembre 2018 comparati con l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

(Valori in migliaia di euro)	2017	2018
Ricavi della distribuzione del gas metano	20.215	28.557
Ricavi della vendita e distribuzione di gas naturale GPL	3.363	3.416
Ricavi della vendita di gas metano	537.852	629.212
Ricavi della vendita di energia elettrica	106.355	110.058
Ricavi dell'attività delle telecomunicazioni	4.514	4.643
Ricavi delle altre attività del gruppo (comprendenti teleriscaldamento, efficienza energetica, vendita energia elettrica e termica prodotte)	8.259	15.654

Tutti i dati del 2018, rispetto al 2017, sono in crescita. La voce "ricavi delle altre attività del gruppo" si riferisce ai ricavi della Capogruppo per contratti di servizio in essere con i Soci, società collegate e società sottoposte a controllo congiunto, dai ricavi da gestione calore e manutenzione tipici della controllata Estra Clima e dai ricavi per produzione di energia da fonti rinnovabili. La variazione è principalmente riferita all'incremento di attività della Capogruppo ed al consolidamento per l'intero esercizio di Cavriglia e Tegolaia, operanti nella produzione di energia da impianti fotovoltaici, consolidate per un solo trimestre nell'esercizio precedente.

2. Estra e la Sostenibilità

Pochi anni dopo la sua nascita, Estra ha affrontato il tema della sostenibilità ambientale, sociale ed economica, nella convinzione, sempre più radicata, che uno sviluppo sostenibile sia garanzia di qualità nei servizi e redditività duratura.

I Valori e la Mission del Gruppo Estra, rispecchiano la visione complessiva che Estra ha del contesto in cui opera.

I VALORI DEL GRUPPO

Rispetto dell'ambiente

Ci impegniamo a rispettare l'ambiente, convinti che sia una vera e propria ricchezza economica e sociale. Facciamo attenzione all'uso delle fonti e salvaguardiamo le risorse naturali, nella prospettiva di un futuro sostenibile.

Attenzione al cliente

Offrire ai clienti il miglior servizio è il nostro modo di fare impresa, l'unico che conosciamo. Siamo presenti su tutto il territorio nazionale con Sportelli e Store per essere ancora più vicini con offerte personalizzate e consulenza qualificata.

Innovazione

Siamo un'azienda dinamica, in grado di rispondere alle sfide di un mercato in costante evoluzione, mettendo a disposizione dei nostri clienti un'area clienti web, un'app mobile, l'e-commerce, le tariffe più convenienti e le più innovative soluzioni per lo smart living.

Sviluppo d'impresa

Investiamo in progetti evoluti e in nuove tecnologie per essere all'avanguardia sul mercato e creare valore in tutti i business in cui operiamo. Continuiamo a crescere grazie al lavoro quotidiano delle nostre persone anche grazie ad acquisizioni, aggregazioni ed alleanze.

Trasparenza

Ci impegniamo da sempre con responsabilità, correttezza, trasparenza e rispetto, adottando misure di tutela in ogni fase della fornitura: dalla stipula alla gestione, perché il nostro asset principale sono i clienti.

Radicamento nel territorio

Abbiamo lo sguardo rivolto al futuro e, anche adesso che siamo grandi, non dimentichiamo da dove siamo partiti. Le nostre radici sono ciò su cui si fonda il nostro successo, per questo le preserviamo con grande impegno e responsabilità.

LA MISSION

Estra vuole essere una multiutility nazionale e coinvolgere clienti, azionisti e dipendenti in un percorso di crescita, innovazione e sviluppo per creare valore di impresa e garantire elevati standard di qualità e sicurezza.

Il tutto nel massimo rispetto del territorio in cui opera e dei clienti a cui si rivolge quotidianamente.

2.1 Gli Stakeholder

2.1.1 La Mappa degli Stakeholder

Nel 2018, è stata effettuata una prioritizzazione degli Stakeholder di Estra, prendendo le mosse dalla Mappa degli Stakeholder del 2016. Tale analisi ha coinvolto il Top Management dell'azienda. Al termine dell'analisi, è stata stilata la seguente lista degli Stakeholder di Estra:

- Risorse umane
- Clienti e utenti
- Azionisti e soci, che comprendono anche i Comuni soci indiretti
- Fornitori, che comprendono anche i consulenti strategici
- Finanziatori, che comprendono banche e investitori
- Ambiente
- Enti e Istituzioni, che comprendono anche Pubblica Amministrazione, Università e Sindacati
- Collettività e territorio

Il lavoro svolto ha permesso di unificare Stakeholder portatori di interessi simili evitando così una parcellizzazione non efficiente.

2.1.2 Il rapporto con gli Stakeholder

Ai diversi Stakeholder, Estra dedica numerosi momenti di confronto, di coinvolgimento e di comunicazione. Queste iniziative mirano alla valorizzazione delle risorse umane, al mantenimento di un dialogo costante con le comunità e il territorio, alla cura dei clienti, nonché alla doverosa attenzione verso azionisti e fornitori.

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra, svoltesi nel 2018.

Stakeholder	Iniziative 2018	Frequenza /Eventi 2018
Azionisti e soci	Newsletter di informazione	mensile
	Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti	19
Clienti e utenti	Newsletter agli iscritti all'area clienti	mensile

	Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
	Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce	Annuale
	Incontri con le Associazioni dei consumatori toscane per Protocollo di autoregolazione volontaria per contratti non richiesti	2
Finanziatori	Convention con i principali finanziatori di Estra Spa	annuale
Personale	Meeting dedicato alla forza vendita aziendale	annuale
	Meeting dedicati al personale della società di distribuzione gas	2
	Meeting con tutti i dipendenti per bilancio attività 2018, svolti a Prato, Siena e Arezzo	3
	Notizie inserite su intranet	198
Fornitori	Convention con i principali fornitori Estra Energie	annuale
Collettività e territorio	Estra Day organizzati nelle scuole delle seguenti regioni (Abruzzo, Molise, Calabria, Campania, Sicilia, Umbria, Toscana, Marche)	8
	Post pubblicati sulla pagina Facebook	350
	Informazioni pubblicate sul sito aziendale	132
	Comunicati stampa	120
	Conferenze stampa	35
Enti e Istituzioni	Incontri con Associazioni di categoria di Toscana e Marche per presentare la "Call for Energy Saving" per l'efficientamento energetico	5
	Comune Ancona e enti territoriali - Inaugurazione nuovo store	14.2.2018
	Comune Bibbiera (AR) e enti territoriali - Inaugurazione colonnine per ricarica elettrica	20.2.2018
	Accordo di collaborazione con Confedilizia Arezzo	11.4.2018
	Comune Castel San Niccolò e enti territoriali - Inaugurazione impianto idroelettrico Casa Chiara	1.6.2018
	Fondazione Ospedale Salesi di Ancona - Consegna robot terapeutico	11.7.2018
	Convegno "I servizi pubblici italiani, guardiamoli in prospettiva. Multiutility toscana, amministrazioni a confronto"	11.7.2018
	Accordo di collaborazione con Confeserenti Arezzo	18.7.2018
	Comune San Severino Marche e enti territoriali - Inaugurazione nuovo store	3.9.2018
	Convegno "La comunicazione sportiva al tempo dei social"	16.10.2018
	Comune Lucignano (AR) e enti territoriali - Inaugurazione controllo traffico e accessi	23.11.2018
	Comune di Calenzano (FI) e enti territoriali - Assemblea su metanizzazione Legri	26.11.2018

I rapporti con le associazioni dei consumatori hanno contribuito a mettere a punto un processo di vendita, la cui trasformazione era stata già autonomamente iniziata, che vede l'azione di una serie di

misure per tutelare i clienti e i potenziali clienti nel momento della conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

In particolare si garantisce il rispetto dei principi fondamentali sotto elencati.

- libera espressione del consenso da parte del cliente;
- chiarezza e trasparenza delle informazioni in fase di vendita;
- rispetto di un codice di comportamento improntato alla trasparenza, correttezza e buona fede da parte di tutto il personale.

Il Protocollo di Autoregolazione Volontaria per contratti non richiesti approvato da Estra Energie nel 2018 ha ottenuto l'apprezzamento delle Associazioni dei consumatori, con le quali, a fine 2018, si è intrapreso l'iter per la loro adesione al Protocollo.

2.2 L'analisi di Materialità

L'analisi di Materialità rappresenta un momento imprescindibile di ascolto dei propri Stakeholder. Essa è alla base del processo di Reportistica di Sostenibilità sia in ottica DNF che in ottica di redazione del Bilancio di Sostenibilità. Infatti, attraverso questa analisi si identificano i temi da trattare prioritariamente nel Reporting di Sostenibilità, in quanto rilevanti internamente per il Gruppo ed esternamente per i portatori di interesse.

L'analisi di Materialità viene riproposta dal Gruppo Estra a cadenza ciclica (la precedente risale agli inizi del 2016) poiché i repentini cambiamenti del contesto economico e sociale di oggi impongono un costante aggiornamento e allineamento di quelle che sono le aspettative dei propri portatori d'interesse verso l'azienda. Il processo, svoltosi a partire da ottobre 2018, ha visto innanzitutto la definizione di una nuova Mappa degli Stakeholder, realizzata partendo dalla precedente, integrandola con un'attività di ricerca specifica e con un'analisi interna che ha coinvolto il Top management e il team della sostenibilità.

Una volta definita la Mappa degli Stakeholder, si è proceduto ad identificare i nuovi temi materiali del Gruppo Estra. Prima dell'identificazione, come per gli Stakeholder, è stata condotta un'attività di ricerca volta a contestualizzare Estra nel panorama delle multiutility, effettuando un'indagine sui temi materiali presi in considerazione dai competitor nazionali. E' stato pertanto realizzato un benchmark che ha costituito una prima base di partenza per individuare i temi materiali del Gruppo. Successivamente all'attività di ricerca, è stata svolta una doppia indagine interna che ha coinvolto in prima analisi il team che si occupa della sostenibilità e in seguito il Top Management. In particolare, il team della sostenibilità ha presentato al Top Management un primo elenco di topic, dal quale, dopo un ampio confronto, è scaturito l'elenco dei temi materiali su cui sono stati chiamati ad esprimersi, (nel mese di novembre 2018) gli Stakeholder esterni (Clienti e Utenti, Fornitori, Azionisti e Soci, Enti e Istituzioni, Finanziatori, Ambiente), il Consiglio di Amministrazione di Estra e un gruppo di dipendenti (dirigenti, quadri e personale coinvolto nella redazione del Bilancio di Sostenibilità).

La valutazione degli Stakeholder interni ed esterni è stata effettuata somministrando una scheda con l'elenco dei topic, ognuno dei quali seguito da una breve descrizione. Per ogni topic è stato chiesto di esprimere un giudizio da 0 (non importante) a 4 (molto importante).

Il processo si è concluso con l'approvazione dei risultati della Matrice di Materialità da parte del Consiglio di Amministrazione di Estra Spa, il 25 febbraio 2019.

La tabella sottostante riporta il raccordo tra i temi del decreto 254/2016 e i temi materiali che saranno trattati in DNF. Rispetto al complesso dei temi materiali emersi con l'analisi di materialità la colonna "Temi DNF" non ne comprende alcuni, ovvero:

- quelli economici e afferenti strettamente al business (Investimenti, Infrastrutture, Sviluppo economico) che pertanto non verranno trattati in DNF.
- quelli che il Management dell'azienda e gli Stakeholder esterni hanno ritenuto materiali in quanto rappresentano degli strumenti indispensabili per il buon funzionamento dell'azienda. Tali temi sono descritti all'interno di tutta la DNF in quanto trasversali ai cinque ambiti del Decreto (Dialogo con Istituzioni locali e nazionali, Rapporto con gli Stakeholder, Corporate governance, Risk Management e gestione delle emergenze).

Temi Decreto 254/2016	Temi DNF
Lotta alla corruzione attiva e passiva	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorruzione
Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione attrazione e conservazione dei talenti • Benessere e sviluppo del capitale umano • Pari opportunità • Tutela della salute e sicurezza sul lavoro
Società	<ul style="list-style-type: none"> • Centralità e soddisfazione del cliente • Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale e economia circolare • Innovazione, ricerca e sviluppo • Qualità dei servizi, reputazione e brand • Sostenibilità economica e competitività di mercato • Tutela della privacy • Corrette prassi di marketing e comunicazione interna • Responsabilità di prodotto
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione consumi interni • Efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili • Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni • Rifiuti prodotti
Diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti umani • Gestione sostenibile della catena di fornitura • Pari opportunità

3. Etica e corporate governance

La tabella sottostante evidenzia alcuni dati di rilievo relativi alla governance del Gruppo, ponendo particolare attenzione agli aspetti legati ai ruoli ed ai membri presenti all'interno degli Organi di Governo e controllo societari (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale), nonché alla dimensione di genere ed anagrafica legata ai membri stessi.

	2016	2017	2018
Composizione			
Numero ruoli	106	105	130
Numero membri	72	66	88
Donne	11	10	20
Uomini	61	56	68
Età			
Minore o uguale a 29 anni			
Donne	0	0	0
Uomini	0	0	0
Da 30 a 50 inclusi			
Donne	11	9	13
Uomini	23	22	21
Oltre 50 anni			
Donne	0	1	7
Uomini	38	34	47
Età media			
Donne	47,5	46,2	47,5
Uomini	52,9	53,2	54,7
Età media complessiva	52,1	52,2	53,0

Con specifico riferimento all'anno 2018, è possibile notare come la composizione degli Organi di Governo e controllo societari sia rappresentata per il 77,27% da uomini. Un dato questo che se, da un lato, conferma il predominio maschile (68 uomini su 88 membri) nei ruoli decisionali e di controllo all'interno del Gruppo, dall'altro, segna una certa discontinuità con i numeri relativi al biennio precedente. A tal proposito, negli anni 2016 e 2017, la percentuale riguardante la presenza femminile nei consigli di amministrazione e negli organi di vigilanza è rimasta pressoché invariata intorno al 15%; di contro, nel 2018 si è assistito ad un incremento di tale dimensione di più di 7 punti percentuali fino ad attestarsi al 22,72% (20 donne a fronte della decina degli anni precedenti).

3.1 La gestione del rischio

A fine 2018 Estra ha istituito la Funzione Risk Management di Gruppo avviando un'attività sistematica e strutturata di gestione dei rischi al fine di adeguare la propria struttura di corporate governance alle best practice nazionali e internazionali. Tale iniziativa si inserisce in uno scenario generale della gestione delle imprese che mostra una evoluzione della corporate governance verso un modello

integrato di risk management strategico/direzionale e rappresenta la base per l'introduzione graduale di un processo di Enterprise Risk Management ("ERM").

Consapevole che i modelli di Risk Management contribuiscono a prevenire gli eventi di rischio, a gestire l'impatto di imprevisti e a individuare nuove opportunità creando valore per l'impresa, Estra si è posta l'obiettivo di costruire un modello basato sugli obiettivi ed i processi aziendali, sia strategici che operativi al fine di:

- supportare processi decisionali "informati" e favorire la responsabilizzazione sul governo dei rischi a tutti i livelli aziendali;
- salvaguardare la reputazione aziendale;
- adeguarsi alle dinamiche del contesto regolatorio;
- incrementare la competitività.

Il Gruppo Estra ha inteso realizzare un progetto, in corso di implementazione, finalizzato a predisporre un processo strutturato aziendale di identificazione e gestione dei rischi, contraddistinto da:

- **Focus sui rischi** - focalizzazione all'identificazione ed all'aggiornamento periodico (e/o nel continuo) dei rischi principali gestiti e classificati in categorie e fattori di rischio;
- **Integrazione nei processi aziendali** - integrazione nei processi aziendali, nelle strutture organizzative e nei sistemi che concorrono agli obiettivi del Gruppo al fine di garantirne il costante allineamento alle decisioni strategiche, gestionali ed operative, l'utilità per il management, nonché la snellezza operativa e la sostenibilità nel tempo;
- **Miglioramento delle performance** - orientamento al risultato e alla ricerca di nuove opportunità per migliorare le performance e ridurre gli imprevisti.

I rischi aziendali sono stati valutati sia quantitativamente, mediante driver economico-finanziari, che qualitativamente tenendo in considerazione aspetti di sostenibilità, salute e sicurezza, ambiente, immagine e reputazione. Sono stati inoltre classificati in categorie raggruppate nelle due macroaree Rischi Esterni e Rischi Interni (strategici, operativi e finanziari).

3.1.1 Rischi non finanziari

Nel panel dei rischi aziendali sono naturalmente inclusi anche aspetti legati a temi di sostenibilità. Di seguito sono riportati i rischi non finanziari mappati nell'ambito del processo descritto.

	<i>Descrizione Del Rischio</i>	<i>Modalità Di Gestione</i>
AMBIENTE	<p>Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/energia</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard ambientali (es. deflussi minimi vitali, emissioni, gestione rifiuti e registri associati, rumori etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tra gli obiettivi del Gruppo Estra vi è la strategia a livello corporate di diversificazione del business nel medio termine (es. settore idrico, rifiuti), al fine di diventare un player multiutility nazionale con un modello di business differenziato ● Sistema di certificazione: UNI ISO 14001-2015
DIRITTI UMANI	<p>Presenza nel parco fornitori di Gruppo di controparti qualitativamente/quantitativamente non adeguate o non in linea con i principi etici e di comportamento del Gruppo</p> <p>Mancato rispetto dei diritti umani nei rapporti con il personale e con i fornitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti ● I fornitori aderiscono ai principi etici e codici di comportamento del Gruppo sottoscrivendo una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.lgs 231/01 ● Assegnazione alla SBU "Mercato Regolato" della funzione di centrale unica di committenza per le Società di distribuzione ● Il Codice Etico del Gruppo Estra richiama il rispetto dei diritti umani come valore fondante dell'agire nei confronti degli Stakeholder ● Ricorso nella maggior parte dei casi a fornitori qualificati e del territorio
PERSONALE	<p>Perdita o difficoltà di reperimento di risorse chiave, competenze e know-how</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard e di Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.lgs. 81/2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La funzione Risorse Umane svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> ○ assistenza nell'applicazione degli indirizzi strategici presso le società del Gruppo ○ assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale ○ supporto ai vertici aziendali nella progettazione e realizzazione di modelli organizzativi e redazione della

	<i>Descrizione Del Rischio</i>	<i>Modalità Di Gestione</i>
		<p>relativa documentazione inerente le varie funzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state avviate specifiche attività di coaching rivolte a tutto il personale di Estra S.p.A. • Sistema di certificazione: OHSAS 18001, adottato dalle Società del Gruppo
CORRUZIONE	<p>Violazioni del codice etico, di leggi, regolamenti e procedure aziendali incluse le norme in materia di anticorruzione (D.lgs. 231/2001) da parte delle società del Gruppo, dei suoi partner commerciali, agenti o altri soggetti che agiscono in suo nome o per suo conto, che possono comportare rischi di sanzioni penali e civili oltreché danneggiarne la reputazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione e diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione, ex. D.Lgs 231/01 • Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza • Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e gestione del processo acquisti.

3.2 Il Modello di Gestione

Conformandosi alla disciplina dettata dal Decreto Legislativo n.231/2001, il Gruppo Estra, fin dalla sua costituzione nel 2010, si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, che costituisce il riferimento di gestione finalizzato all'istituzione di un sistema di prevenzione e controllo aziendale atto a prevenire la commissione degli illeciti previsti dal decreto. Più nello specifico, le Società del Gruppo Estra che hanno adottato il Modello sono: Estra, Estra Energie, Centria, Gergas, Prometeo, Estra Clima, Estracom e, nel corso del 2018, Gas Marca.

Sull'attuazione e rispetto del modello vigila costantemente l'Organismo di Vigilanza (ODV), con autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo, che si estendono a tutti i settori e funzioni della società. Il Modello nel corso dell'anno ha subito una profonda revisione in modo da rispondere alle variazioni organizzative intervenute e per includere i seguenti reati presupposto:

- *Autoriciclaggio* (art. 648-ter.1 c.p.) inserito nell'art. 25-octies del D.Lgs. 231/01, dalla L. 186/2014;
- *Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro* (art. 603-bis c.p.), inserito nell'art. 25-quinquies del D. lgs. n. 231/01 dalla L. 99/2016;
- *Istigazione alla corruzione tra privati* (art. 2635-bis) introdotto nell'art. 25-ter D. Lgs. n. 231/01;
- *Razzismo e xenofobia*, inserito nell'art. 25-terdecies del D.Lgs. 231/01 dalla L.167/2017 e modificato dal D.lgs. 21/2018;
- *Nuovi Ecoreati introdotti dalla L. 68/2015*;
- *Reato di market abuse* (art. 25-sexies aggiunto dalla L. 62/2005), *in relazione alla quotazione del prestito obbligazionario*;
- *Legge 30 novembre 2017, n. 179 sul tema del c.d. "whistleblowing"*.

3.2.1 Il Whistleblowing

Il whistleblowing è uno strumento di matrice anglosassone finalizzato alla prevenzione di comportamenti illeciti (prevalentemente fenomeni corruttivi) commessi all'interno delle società. Il whistleblower è il lavoratore, che nel contesto della propria attività lavorativa rileva una possibile frode, un pericolo, o altro rischio che possa danneggiare clienti, colleghi, azionisti, o la stessa reputazione dell'ente e decide di segnalarla.

In Italia, il legislatore con la legge n. 179/2017, interviene direttamente sul D.Lgs. 231/2001 aggiungendo tre nuovi commi all' art. 6 mediante i quali sanciscono che la società debba dotarsi di uno o più canali che consentano ai destinatari di presentare segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai fini dei reati presupposto, a tutela dell'integrità dell'ente. I canali di segnalazione devono garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e almeno un canale deve essere idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante.

Estra si è adeguata alla normativa istituendo un canale informatico idoneo a garantire la riservatezza. L'applicazione web scelta permette agli utenti di accedere alla piattaforma solo ed esclusivamente tramite credenziali univoche. Tutte le segnalazioni e le anagrafiche inserite nel software sono crittografate e, infine, per vedere i dati del segnalante un'ulteriore password viene richiesta all'Organismo di vigilanza. Attraverso questo strumento sono consentite anche le segnalazioni anonime.

L'Organismo di vigilanza, come unico destinatario delle segnalazioni, ha provveduto alla stesura di un regolamento che prevede un'istruttoria correlata alle segnalazioni in grado di tutelare l'identità del whistleblower. La normativa, peraltro, prevede il divieto di atti ritorsivi nei confronti del segnalante e di sanzioni disciplinari nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante o di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni infondate. Inoltre, prevede la nullità degli atti discriminatori o ritorsivi e l'inversione dell'onere della prova; sarà il datore di lavoro a dover dimostrare che le misure discriminatorie o ritorsive nei confronti del segnalante, sono motivate da ragioni estranee alla segnalazione.

3.2.2 Le attività dell'Organismo di vigilanza

Nel corso del 2018 l'Organismo di vigilanza ha svolto 19 riunioni collegiali nel corso delle quali sono state effettuate sia verifiche documentali (flussi informativi provenienti dalle funzioni apicali delle società) sia audit sulle aree considerate più a rischio ai fini della commissione dei "Reati 231".

Complessivamente gli audit svolti sono stati 37, dei quali 7 in Area Salute, Sicurezza e Ambiente, 1 in ambito formazione del personale e 4 in Area Acquisti, Gare e analisi delle consulenze. Due, infine, sono state le verifiche effettuate dal servizio Internal Audit: l'analisi del processo del calcolo provvigioni delle Agenzie Porta a Porta e Teleselling e l'analisi delle modalità di acquisto attraverso la procedura dei cosiddetti acquisti rapidi.

Gli esiti delle verifiche sono state relazionate ai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo al fine di permettere l'adozione dei presidi necessari finalizzati alla prevenzione dei reati.

4. Le politiche di anticorruzione

La politica anticorruzione del Gruppo Estra è ben definita dai principi che sono alla base del Codice Etico adottato da Estra S.p.A. e dalle società controllate. Il Codice Etico bandisce il perseguimento dell'interesse dell'azienda in violazione delle leggi, nonché favoritismi, comportamenti collusivi, corresponsione di benefici materiali e immateriali e ogni altra attività volta a influenzare o ricompensare azioni di soggetti terzi, pubblici o privati.

Il Gruppo Estra, inoltre, si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra i quali il reato di corruzione tra privati a vantaggio della società. Il Modello prevede protocolli e regole comportamentali alle quali la Società e chiunque operi per suo conto è tenuto ad attenersi. La supervisione e il controllo del Modello è affidata ad un Organismo di Vigilanza (OdV) che è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo al quale vengono inviati periodicamente i flussi informativi. L'OdV esprime il proprio giudizio sulla base delle verifiche effettuate durante l'attività di audit, volta al monitoraggio del rispetto del Modello. Nella relazione relativa al primo semestre 2018, in ambito anticorruzione, l'OdV ha raccomandato di adeguare il Modello ai seguenti reati: istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635-bis, introdotto nell'art. 25-ter d.Lgs. n. 231/01), autoriciclaggio (art. 648-ter.1 c.p., inserito nell'art. art. 25-octies, per effetto della l. 186/2014) e intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (art. 603-bis c.p., inserito nell'art. 25-quinquies del D.Lgs. n. 231/01 dalla L. 99/2016), nonché alla disciplina del whistleblowing. Inoltre l'OdV ha segnalato la necessità di aggiornare anche i protocolli, con particolare riferimento alla gestione delle gare attive, delle sponsorizzazioni e delle consulenze, in relazione ai cambiamenti organizzativi e gestionali intervenuti. L'adeguamento del modello ai nuovi reati e l'utilizzo del software per il whistleblowing, sono avvenuti all'inizio del 2019.

Il Modello di Gestione e il Codice Etico vengono comunicati a tutti dipendenti delle relative società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche. Tutti i nuovi assunti ricevono una copia del Modello di Gestione e del Codice Etico e sono tenuti a rispettare i principi in essi contenuti. È a disposizione dei destinatari del Modello un canale volto a raccogliere segnalazioni anonime relative a presunte violazioni attraverso cassette posizionate presso le sedi societarie. A tal proposito nel triennio 2016-2018 non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione e né l'azienda né i suoi dipendenti sono stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione. Inoltre, non risulta, nello stesso periodo di riferimento, nessun episodio di violazione del Modello di Gestione neppure attraverso il sistema della segnalazione anonima.

Inoltre, le politiche e le procedure di anti-corruzione vengono comunicate a tutti i membri degli organi di governo e di controllo (CdA e Collegio Sindacale) delle società che hanno adottato il Modello di Gestione e il Codice Etico.

Sebbene non esista una procedura formalizzata per comunicare ai fornitori le politiche e le procedure anticorruzione, ad alcuni tra coloro che ricevono ordini di acquisto autorizzato e ordini da contratto

dalle società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico viene espressamente richiesto di prenderne visione.¹ Il mancato rispetto può comportare la richiesta di risarcimento danni e/o la risoluzione del rapporto contrattuale.

Le seguenti tabelle mettono in luce il numero di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo, con riferimento sia agli ordini di acquisto che agli ordini da contratto per il biennio 2017-2018. Le tabelle non riportano gli acquisti di Gergas che, al momento, non sono gestiti direttamente dal Servizio Acquisti e Gare della capogruppo. Gli acquisti di Gergas avvengono tramite ordini da contratto e acquisti autorizzati. In entrambi i casi, a tutti i fornitori viene richiesto di prendere visione del Modello di Gestione e del Codice Etico. Per quanto riguarda gli ordini di acquisto, soltanto le forniture richieste dalla società Prometeo non riportano alcuna dicitura in merito al Modello di Gestione e al Codice Etico.

		2017	
Numero totale fornitori		1.962*	
Ordini di acquisto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	635	635	100%
Ordini da contratto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	465	191	40,08%

* Sono escluse le seguenti società: Prometeo, ETA 3, Gas Tronto e Piceno Gas, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra SpA.

¹ Nel solo caso degli ordini di acquisto è richiesta, oltre alla presa visione, anche la condivisione e accettazione dei relativi principi.

		2018	
Numero totale fornitori	2.402*		
Ordini di acquisto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	804	699	86,9%
Ordini da contratto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	1.130	242	21,4%

** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca e Gergas, poiché queste Società non sono gestite dal Servizio Acquisti e Gare di EstrA SpA.

Proprio in virtù dell'adozione da parte del Gruppo EstrA S.p.A. del Codice Etico e del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, a tutti i potenziali fornitori partecipanti a procedure di gara sia negoziate che ad evidenza pubblica di tutte le società del Gruppo, viene chiesta una dichiarazione riguardante i punti salienti di tale modello. Infatti dichiarano:

- 1) di aver preso visione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società in questione sul sito, cliccando su Società, Codice Etico, e condividere ed accettare i principi ivi espressi, nonché la condizione che il loro mancato rispetto può comportare, anche la risoluzione contrattuale e l'eventuale richiesta di risarcimento da parte della Società in questione, qualora dal comportamento non conforme a detto Codice Etico derivino danni, anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale;
- 2) di essere a conoscenza che la Società in questione ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D.Lgs. 231/2001 ed è dotata di un Organismo di Vigilanza che verifica l'adeguatezza e l'effettiva applicazione del Modello medesimo;
- 3) di impegnarsi al rispetto assoluto del D.Lgs.231/2001;
- 4) di impegnarsi a non impiegare cittadini di paesi terzi il cui permesso di soggiorno è irregolare;
- 5) di non porre in essere, nell'ambito dell'espletamento delle proprie attività, tutti quei comportamenti che possono integrare le fattispecie di reato di cui al D.Lgs.231/2001 a carico della Società in questione, nonché comportamenti che, sebbene non intenzionalmente rivolti a commettere illecito, siano tali da costituire potenzialmente per la stessa gli eventi delittuosi di cui al D.Lgs.231/2001;
- 6) di non essere mai stato rinviato a giudizio (in qualità di legale rappresentante) per i reati contemplati nel D.Lgs.231/2001.

Dette dichiarazioni vengono ribadite in tutti i contratti discendenti da procedure di gara e sul comportamento dei fornitori oltre che dei dipendenti del Gruppo è attivo il controllo dell'Organismo di Vigilanza.

Nel corso del triennio 2016-2018 non si è verificato nessun episodio accertato di corruzione che abbia portato alla risoluzione di contratti o al mancato rinnovo di contratti con fornitori.

Per quanto riguarda la formazione in materia di anticorruzione, nel 2018 il 5,5% dei dipendenti ha seguito almeno un corso. Si tratta di 39 dipendenti del Gruppo, 16 maschi e 23 femmine, che in larga prevalenza svolgono funzioni impiegatizie. Nel 2018, la formazione nell'ambito dell'anticorruzione è stata ampliata ad un numero maggiore di dipendenti, andando a coprire più aree geografiche nelle quali il Gruppo opera.

Totale e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, divisi per categoria e regione

	2016	2017	2018
Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione	2	8	39
Impiegati	1	-	33
Quadri	1	2	6
Dirigenti	0	6*	-
Percentuale su totale dipendenti	0,32%	1,24%	5,52%
Distribuzione Geografica:			
Arezzo	-	-	0,00%
Prato	50,00%	75,00%	5,13%
Siena	50,00%	25,00%	7,69%
Ancona	-	-	64,10%
Ascoli Piceno	-	-	5,13%
Campobasso	-	-	5,13%
Chieti	-	-	2,56%
Teramo	-	-	10,26%

* I dirigenti formati sono anche membri di Organi di Governo Societari

Da segnalare che nell'agosto 2018, Estra Clima, la società del Gruppo Estra che si occupa di servizi energetici, ha ottenuto il rating di legalità dall'AGCM, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Questo rating, introdotto nel 2012, promuove i comportamenti etici delle imprese, con l'assegnazione di un giudizio – da una a tre stelle – sul rispetto della legalità da parte delle aziende che hanno fatto domanda di assegnazione. In buona sostanza, la certificazione viene riconosciuta (requisito minimo) alle imprese i cui amministratori, soci e dirigenti non siano destinatari di misure cautelari, non abbiano ricevuto condanne penali, non abbiano patteggiato per reati tributari, non siano in odore di reati di mafia, non abbiano compiuto illeciti amministrativi.

Estra Clima ha ottenuto due stelle del rating perché unisce ai citati requisiti minimi altre qualità tra le sei previste per l'assegnazione dei diversi gradi di certificazione, tra cui: l'uso di sistemi di tracciabilità nei pagamenti anche per importi inferiori a quelli fissati dalla legge; l'adozione di un sistema di controllo interno delle attività aziendali, in conformità alle disposizioni che definiscono la responsabilità amministrativa delle società e degli enti (D.Lgs 231/2001).

5. Lo sviluppo, il benessere e la protezione del capitale umano

Il Gruppo Estra considera i lavoratori una risorsa chiave per condurre, migliorare e sviluppare le attività aziendali. Per questo motivo, grande attenzione è dedicata allo sviluppo del personale, fattore imprescindibile per il perseguimento degli obiettivi di crescita e di radicamento nei territori del Gruppo. A questo proposito, il Codice Etico riporta:

“La Società crede nelle persone come elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni. Favorisce lo sviluppo delle professionalità e delle competenze come condizione fondamentale per la crescita comune, incoraggiando l’iniziativa, il lavoro di squadra e la capacità di delega.”

5.1 L’occupazione

Il numero dei dipendenti del Gruppo Estra è in continua crescita, grazie alla politica di acquisizioni e di assunzioni intraprese. Nel triennio in esame, infatti, il numero delle Società facenti parte del Gruppo è cresciuto soprattutto nel settore della vendita di gas ed elettricità e nella distribuzione di metano.

L’impegno lavorativo di alcuni dipendenti del Gruppo Estra è ripartito sia tra Società facenti parti del perimetro del Bilancio Consolidato e della Dichiarazione Non Finanziaria, sia tra Società non rientranti in tale perimetro. Questa politica risponde ad un duplice obiettivo: da una parte permette di perseguire la contaminazione di competenze tra le varie Società e, dunque, garantisce un utilizzo proficuo delle diverse professionalità, dall’altro contribuisce ad uniformare modalità operative e gestionali all’interno del Gruppo stesso. Nel 2018 sono 18 i dipendenti comandati a Società esterne al perimetro di rendicontazione, mentre erano 21 nel 2016 e 17 nel 2017.

Riguardo all'occupazione, nell'arco dell'ultimo triennio, il numero dei dipendenti del Gruppo è aumentato di poco meno di cento unità, con un incremento dal 2017 al 2018 pari al 10% (del 4,5% dal 2016 al 2017). Nello specifico, l'incremento della forza lavoro dal 2017 al 2018 ha riguardato per lo più le qualifiche di dirigente, impiegato e operaio.

*Numero totale di dipendenti**

	2016	2017	2018
Numero totale dipendenti	616	644	707

* I dati illustrati qui di seguito sono stati calcolati utilizzando la metodologia del *Full Time Equivalent* (FTE), in linea con la Dichiarazione Non Finanziaria del 2017. Tale metodo di calcolo, previsto dagli standard GRI, è particolarmente adatto a rappresentare la situazione occupazionale del Gruppo Estra, da un punto di vista quantitativo, poiché indica il numero di risorse effettivamente impiegate. Il *Full Time Equivalent* viene, infatti,

utilizzato per fornire una visione corretta del quadro occupazionale di aziende che hanno dipendenti con impegno lavorativo ripartito su più di una Società.

Suddivisione dipendenti per qualifica

	2016	2017	2018
Qualifica			
Dirigenti	16	17	21
Quadri	25	36	35
Impiegati	451	475	517
Operai	119	112	130
Fattorini	5	4	4

Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere

Qualifica per genere	2016		2017		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	15	1	16	1	19	2
Quadri	16	9	26	10	25	10
Impiegati	230	221	241	234	263	254
Operai	119	0	112	0	130	0
Fattorini	5	0	4	0	4	0

Per quanto riguarda la tipologia di contratto, l'aumento del numero dei dipendenti non ha alterato di fatto la composizione della forza lavoro rispetto a tale indicatore. La maggior parte di essi ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato (il 94% nel 2018) e a tempo pieno (il 92% nel 2018). Al part-time ha ricorso nell'ultimo triennio circa l'8% dei dipendenti, in prevalenza di genere femminile (l'87,9% nel 2018).

Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere

	2016	2017	2018
Tempo Indeterminato	576	609	663
Uomini	365	386	411
Donne	211	223	252
Tempo Determinato	40*	35**	44***
Uomini	21	13	30
Donne	19	22	14

* Di cui 20 somministrati (10 Uomini e 10 Donne)

** Di cui 19 somministrati (7 Uomini e 12 Donne)

*** Di cui 15 somministrati (9 Uomini e 6 Donne)

	2016	2017	2018
Full-time	567	593	649
Uomini	378	395	434
Donne	189	198	215
Part-time	49	51	58
Uomini	7	4	7
Donne	42	47	51

5.2 La tutela della salute e la sicurezza sul lavoro

La sicurezza, la salubrità e la conformità dell'ambiente lavorativo sono una prerogativa del Gruppo Estra e vengono perseguite con costanza e rigore. Le certificazioni possedute dalle varie società del Gruppo rappresentano una prova tangibile di tale impegno. Ad esempio, la certificazione OHSAS 18001, posseduta dalla Capogruppo, Estra Energie, Estracom, Centria, Estraclima e Gergas, comporta la creazione volontaria e il mantenimento continuo di un adeguato sistema di gestione e di controllo della salute e della sicurezza dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti. Questo sistema vede il Gruppo Estra, tra l'altro, promuovere l'adozione di comportamenti responsabili e sicuri da parte di tutti coloro che operano nell'organizzazione e la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi, sia con la redazione delle procedure gestionali sia con la segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate.

Non è un caso se nel mese di ottobre del 2018 si è svolto il primo campionato sulla salute e sicurezza sul lavoro per la formazione del personale Centria, principale società di distribuzione del gas del Gruppo. Il campionato è stato realizzato in ottica di miglioramento continuo del lavoro eseguito e per garantire una migliore uniformità di comportamenti del personale nel rispetto delle procedure aziendali sulla sicurezza e sulla applicazione del sistema di gestione integrato di Centria. Nella prima giornata del campionato si sono svolte le varie prove che sono state poi valutate da un'apposita giuria; nella seconda giornata si sono individuate le best practice delle attività eseguite nella prima. Le attività sono state eseguite nel campo prove presso la sede di Arezzo, area che viene utilizzata anche da altre società di distribuzione per la formazione tecnica del personale. Il campionato sulla sicurezza e sull'applicazione del sistema di gestione integrato del servizio di Centria si inserisce nel percorso iniziato dalla società per la realizzazione del framework per la salute sicurezza sul lavoro sviluppato da Associazione Premio Qualità Italia (APQI), affinato e validato da Confindustria, INAIL e Accredia attraverso il comitato tecnico scientifico del imprese della sicurezza, che porterà Centria all'applicazione del modello europeo di eccellenza sulla sicurezza EFQM (*European Foundation for Quality Management*), nell'ottica della continua ricerca di miglioramento della sicurezza del servizio e dei lavoratori.

Nel triennio 2016-2018 non si sono verificati episodi gravi, quali:

- morti sul lavoro del personale iscritto al libro matricola, per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale;
- infortuni gravi sul lavoro che abbiano comportato lesioni gravi o gravissime al personale iscritto al libro matricola per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale;
- addebiti in ordine a malattie professionali su dipendenti o ex dipendenti, per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile.

Non si sono inoltre verificati casi di malattie classificabili come professionali e, di conseguenza, il loro tasso di occorrenza è pari a zero.

Nel triennio in esame, si sono verificati episodi di infortuni che, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi. Essi hanno principalmente riguardato cadute e traumi di lieve entità che hanno avuto luogo in ufficio, cadute accidentali, cadute da altezze ridotte, traumi e sforzi a livello della testa, della schiena, del tronco, degli arti superiori ed inferiori avvenuti durante attività lavorative e incidenti stradali in itinere a bordo dei mezzi aziendali.

Il numero degli infortuni è rimasto pressoché costante nel periodo preso a riferimento, passando da 12 nel 2016 e 2017 a 14 infortuni nel 2018. Vista la tipologia dei lavori (gran parte del lavoro manuale è svolto da operi di genere maschile), gli infortuni hanno coinvolto nel 2018 soltanto gli uomini. Anche il tasso infortuni non presenta variazioni significative. Infine, il tasso di gravità degli infortuni è compreso tra 0,25 e 0,37 nel triennio considerato e mette in luce la similarità della gravità degli infortuni che si sono verificati nel triennio 2016-2018.

Numero totale infortuni (complessivo e per genere)

	2016	2017	2018
Numero totale infortuni	12	12	14
Uomini	9	10	14
Donne	3	2	0

Tasso di infortuni (complessivo e per genere)

	2016	2017	2018
Tasso di infortuni	12,55	11,43	12,57
Uomini	14,46	14,95	19,80
Donne	8,99	5,25	0

Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)

	2016	2017	2018
Tasso di gravità degli infortuni	0,33	0,25	0,37
Uomini	0,45	0,36	0,58
Donne	0,09	0,06	0

Per quanto riguarda il tasso di assenteismo si nota una sostanziale stabilità nel triennio considerato. Il tasso si aggira intorno al 5% e non si registrano differenze di rilievo tra il tasso femminile e quello maschile.

Tasso di assenteismo (complessivo e per genere)

	2016	2017	2018
Tasso di Assenteismo	5,38	5,26	5,05
Uomini	5,67	5,22	5,21
Donne	4,82	5,33	4,75

5.3 Le pari opportunità

La selezione del personale segue una procedura definita: per ciascuna posizione aperta, vengono definiti i requisiti essenziali richiesti, le modalità e le tempistiche di reclutamento. E' garantito l'accesso alle opportunità lavorative nel rispetto di tutte le disposizioni di legge applicabili e, dunque, senza alcuna forma di discriminazione, nel pieno rispetto del decreto legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198, che riporta il "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art. 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246" e del decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La maggior parte dei dipendenti del Gruppo Estra è di genere maschile. Ciò è principalmente dovuto ad alcune attività svolte dalle Società del Gruppo, quali ad esempio la distribuzione del gas metano che richiede la presenza di un alto numero di operai, tutti di genere maschile, e a ruoli e mansioni lavorative, connotati storicamente, in termini di genere, da una forte presenza maschile. Nel corso dell'ultimo triennio, il rapporto tra presenza maschile e femminile è rimasto costante con 2/3 dei lavoratori di genere maschile.

Riguardo alle fasce di età, il 60% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 anni e i 50 anni. Anche in questo caso, non si registrano significative variazioni percentuali dal 2016 al 2018.

Numero dipendenti per genere

	2016	2017	2018
Uomini	385	399	441
Donne	231	245	266

Numero dipendenti per fasce di età

	2016	2017	2018
Minore o uguale a 29 anni	43	44	51
Fra 30 e 50 anni compresi	405	402	428
Oltre 50 anni	168	198	228

5.4 Il benessere dei lavoratori

Il benessere dei lavoratori passa attraverso soluzioni, modalità e interventi capaci di rendere più agevole la vita del personale e favorirne una migliore gestione del tempo di lavoro. Il Gruppo Estra pone, da sempre, particolare attenzione a tale dimensione, come testimoniano la sottoscrizione nel 2012 con le RSU dell'Accordo per l'orario flessibile e la predisposizione del servizio mensa nelle sedi di Prato, Siena e Arezzo.

La conciliazione tra lavoro e vita privata viene inoltre favorita dall'adozione di modalità flessibili di lavoro e dalla rimozione di situazioni che ostacolano il *work-life balance*, come, ad esempio, riunioni in orari che rendano altamente probabili prolungamenti di orario o spostamenti per lavoro in giornate festive. Con riferimento al primo aspetto, all'interno del Gruppo Estra, sono 58 le persone che hanno optato per un contratto di lavoro *part-time* in ragione dei propri bisogni personali.

Per quanto riguarda l'eliminazione di tempi aggiuntivi e onerosi per il dipendente, il Gruppo Estra ha dotato le sue sedi principali (Prato, Siena, Arezzo, Ancona) di un sistema di videoconferenza che permette di comunicare e lavorare evitando spostamenti. Ciò consente di eliminare perdite di tempo negli spostamenti e di ridurre i rischi legati a quest'ultimi, nonché di ottenere risparmi di consumi energetici. Inoltre, dal 2017, i dipendenti hanno a disposizione un sistema di videoconferenza dal proprio terminale che permette loro di comunicare facilmente e tempestivamente con tutti i colleghi al di là delle loro sedi di lavoro.

Inoltre, un altro aspetto che è al centro dell'attenzione delle politiche di personale al fine di garantire e tutelare il benessere dei lavoratori è la gestione e l'effettivo godimento delle ferie spettanti. A questo scopo, una parte del premio di produzione è subordinata al godimento delle ferie annuali entro i termini contrattuali previsti.

In caso di operazioni straordinarie (operazioni di riorganizzazione, chiusure, acquisizioni, vendita in tutto o in parte dell'organizzazione e fusioni) il Gruppo Estra si attiene alle disposizioni di legge, fornendo un periodo minimo di preavviso di 25 giorni.

Naturalmente è garantita la libertà di associazione. E' iscritto al sindacato circa il 34,6% del totale dei dipendenti, ovvero il 39,5% dei dipendenti di sesso maschile e il 26,7% di sesso femminile. La percentuale non ha subito significative variazioni nell'ultimo triennio.

Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere

	2016	2017	2018
Totale	245	243	245

	2016	2017	2018
Uomini	173	168	174
Donne	72	75	71

Nel 2018 Estra è risultata “Best job” nel settore “Materie prime ed Energia” con una valutazione del 77,8%. La rilevazione è stata effettuata dallo studio dell’Istituto tedesco *Qualità*, che fa capo al gruppo Hubert Burda Media, leader di employer branding nei Paesi di lingua tedesca, che ha considerato 2.500 aziende italiane con un alto numero di dipendenti. La classifica finale è il risultato dell’integrazione e dell’elaborazione dei dati raccolti sia sul web – all’incirca 361.000 citazioni rilevate in un arco temporale semestrale – che attraverso un questionario rivolto alle imprese. Mentre “Top Carriera” indaga su temi come **formazione, stipendio e avanzamento professionale**, “Best Job Italia” analizza anche **welfare e ambiente di lavoro**. Delle 2.500 aziende analizzate, ad essere premiate sono state il 10% delle aziende con sigillo “Best Job” e il 5,3% con “Top Carriera.”

Nel 2018, come anche nel 2017, il Gruppo Estra ha offerto ai propri dipendenti la possibilità di destinare parte del premio di risultato del 2017 a misure di welfare aziendale (flexible benefit), a partire da un importo minimo di € 200 fino ad un massimo di € 800. Tali importi non costituiscono imponibile né ai fini fiscali né ai fini contributivi, per cui sono completamente esenti, entro i limiti previsti dalle norme per ciascuna casistica.

A tale scopo, fin dallo scorso anno, è stata messa a disposizione dei dipendenti la specifica piattaforma di AON, alla quale ogni dipendente poteva accedere con le proprie credenziali. Il dipendente può scegliere tra i seguenti flexible benefit:

- destinazione della quota al Fondo Complementare di categoria Pegaso;
- rimborso spese mediche;
- rimborso spese assistenza;
- rimborso spese scolastiche;
- voucher;
- ricreazione e sport.

5.5 L'attrazione e la conservazione dei talenti

Lavorare in un territorio per il Gruppo Estra significa non soltanto erogare un servizio di qualità, ma anche contribuire allo sviluppo delle comunità locali con cui entra in contatto attraverso la realizzazione, da un lato, di specifiche iniziative in favore della collettività, e dall'altro, di politiche volte alla valorizzazione dei talenti locali e al loro inserimento in percorsi di crescita personale e professionale. Ne è un chiaro esempio il fatto che il 100% dei dirigenti di Estra provengono dalle Marche e dalla Toscana e che grazie al Gruppo Estra possono continuare a lavorare per lo sviluppo del proprio territorio.

Nel 2018 il numero di assunzioni è più che raddoppiato rispetto al 2017, grazie anche alle nuove Società che sono state acquisite. Degli 83 nuovi assunti, il 63,8% è di sesso maschile, mentre il restante 36,2% appartiene al genere femminile. Inoltre, risultano essere interessanti i dati sulle nuove assunzioni se presi in esame a partire dalle fasce di età. A questo proposito è possibile osservare un significativo incremento dei nuovi assunti con età tra i 30 e i 50 anni (+ 33 unità rispetto al 2017). Per quanto riguarda il tasso di assunzione, esso rispecchia il trend osservato per le assunzioni in termini assoluti. Nel 2018, il tasso è pari a 0,12, registrando un aumento rilevante rispetto all'anno precedente: su ogni 100 dipendenti presenti a fine 2018, 12 sono stati assunti nel corso dell'anno.

Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età) e tasso di assunzione

	2016	2017	2018
Numero assunzioni			
Totale	44	36	83
Uomini	24	17	53
Donne	20	19	30
Nuovi assunti per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	21	18	23
Fra 30 e 50 anni compresi	22	13	46
Oltre 50 anni	1	5	14

	2016	2017	2018
Tasso di assunzione*			
Totale	0,07	0,05	0,12
Uomini	0,06	0,04	0,12
Donne	0,09	0,06	0,11
Tasso di assunzione per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,49	0,41	0,45
Fra 30 e 50 anni compresi	0,50	0,03	0,11
Oltre 50 anni	0,01	0,02	0,06

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti

** Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per fascia di età

Per quanto riguarda il numero delle cessazioni avvenute nel 2018, esso è in linea con i dati relativi al biennio precedente. Le cause sono dovute, in linea con gli scorsi anni, a pensionamenti, dimissioni, scadenza di contratti a termine e di somministrazione e a trasferimenti ad altra Società.

I risultati evidenziano l'aumento del dato maschile rispetto al numero delle cessazioni, mentre quello femminile è rimasto sostanzialmente invariato. Da notare, infine, il basso numero di cessazioni nella fascia under 29, a dimostrazione dell'impegno del Gruppo Extra nel creare un ambiente lavorativo volto alla promozione e allo sviluppo delle competenze nelle nuove generazioni.

Il tasso di turnover è rimasto perfettamente invariato nel triennio considerando, mantenendosi costantemente pari allo 0,03: su 100 dipendenti del Gruppo, in media, soltanto 3 hanno cessato il loro rapporto di lavoro.

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età) e tasso di turnover

	2016	2017	2018
Numero Cessazioni			
Totale	21	18	22
Uomini	12	11	15
Donne	9	7	7
Numero cessazioni per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	8	8	2
Fra 30 e 50 anni compresi	5	6	10
Oltre 50 anni	8	4	10

	2016	2017	2018
Tasso di turnover*			
Totale	0,03	0,03	0,03
Uomini	0,03	0,03	0,03
Donne	0,04	0,03	0,03
Tasso di turnover per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	0,19	0,18	0,04
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,01	0,02
Oltre 50 anni	0,05	0,02	0,04

*Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti

Gli scatti di carriera rientrano nell'ottica del perseguimento del benessere delle risorse umane del Gruppo e offrono una fotografia, a livello numerico, della crescita del capitale umano. Dopo un 2017 particolarmente significativo in termini di concretizzazione del percorso di crescita dei dipendenti, nel 2018 si presenta una situazione piuttosto simile a quella avutasi nel 2016.

Analizzando i dati sotto il profilo del genere, emergono alcune indicazioni di un certo rilievo che non si erano verificate in passato. In primo luogo, la componente femminile ha visto riconoscersi un numero di scatti maggiore di quella maschile (28 contro 22); in secondo luogo, oltre il 10% delle donne è stato interessato da scatti di carriera, contro il 5% degli uomini.

Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti

	2016	2017	2018
Scatti di Carriera			
Uomini	25	65	22
% su totale dipendenti uomini	6,49%	16,32%	4,99%
Donne	18	35	28
% su totale dipendenti donne	7,79%	14,29%	10,53%
Totale scatti di carriera	43	100	50
% su totale dipendenti	6,98%	15,54%	7,07%

5.6 La formazione e lo sviluppo del capitale umano

L'attenzione che il Gruppo riserva alle sue risorse umane è ampiamente dimostrata, ad esempio, dalla vasta offerta formativa nella quale vengono attivamente coinvolti i dipendenti, offerta che va ben oltre gli obblighi legislativi e che cerca di soddisfare bisogni formativi personali ed esigenze aziendali. Infatti, per il Gruppo Estra la formazione e lo sviluppo del capitale umano rappresentano, fin dalla costituzione, un aspetto imprescindibile per creare e mantenere valore nel tempo. La forte attenzione dedicata alla formazione del personale permette di accrescerne le competenze, dunque di tutelarne la crescita, e di migliorare le attività aziendali.

Ne danno conferma i dati dell'ultimo triennio che registrano un esponenziale aumento del numero totale delle ore di formazione e del numero medio di ore di formazione per lavoratore. Con riferimento al 2018, sono stati 585 i dipendenti (vale a dire l'82,7% del totale) ad aver preso parte ad attività formative per un totale di 29.996 ore (circa 12.500 ore in più rispetto al 2017) riguardanti un ventaglio di argomenti che va dagli aspetti contabili e amministrativi alla sicurezza sul lavoro, dal Risk Management al MOGC, passando attraverso temi fortemente innovativi come Industria 4.0 ed Internet of Things. La variazione significativa del numero di ore di formazione che si registra tra il 2017 e 2018 è dovuto principalmente all'attivazione di nuove attività di formazione da parte della Società di Centria, che hanno riguardato, in particolare, la promozione e la diffusione di una cultura della sicurezza e il rafforzamento delle conoscenze dei dipendenti in relazione alle certificazioni.

Dei 585 dipendenti formati, 393 sono stati uomini (l'89,1% del totale dei dipendenti di sesso maschile) e 192 donne (il 72,2% del totale dei dipendenti di sesso femminile). Ogni dipendente ha beneficiato in media di 43 ore di formazione (+16 ore rispetto al 2017). Volendo procedere ad una differenziazione per qualifica, prima ancora che per genere, si apprende che i dirigenti sono stati coinvolti in media in attività formative per circa 64,3 ore/annue, i quadri per 93,7 ore/annue, gli impiegati per 33,0/ore annue e gli operai per 64,5/ore annue. I fattorini non risultano essere stati inseriti in percorsi di formazione nel corso del 2018.

Infine, per quanto riguarda la dimensione di genere, i dipendenti maschi hanno complessivamente partecipato a 24.957 ore (l'83,2% del totale), contro le 5.039 ore delle dipendenti femmine (il 16,8% del totale).

Numero totale e numero medio di ore di formazione

	2016	2017	2018
Numero totale ore di formazione	14.347	17.526	29.996
Numero medio di ore di formazione per lavoratore	23,29	27,21	42,43

Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere

	2016	2017	2018
Dirigenti			
Uomini	44,87	33,81	64,33
Donne	16,00	0,00	62,00
Quadri			
Uomini	54,63	82,27	104,70
Donne	34,11	47,83	64,90
Impiegati			
Uomini	23,98	29,54	48,44
Donne	14,87	11,18	16,90
Operai			
Uomini	30,63	40,93	64,50

Donne	0,00	0,00	0,00
Fattorini			
Uomini	6,40	12,50	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00
Totale			
Uomini	27,88	36,17	57,00
Donne	15,65	12,63	19,00

5.7 La comunicazione interna all'azienda

Tre anni dopo la sua nascita Estra ha affrontato il tema della comunicazione interna attraverso un percorso progettuale finalizzato a dotare il Gruppo Estra di un nuovo “Modello di Comunicazione Interna”, volto a favorire e sostenere:

- i processi di integrazione tra le aziende del Gruppo;
- le azioni di evoluzione culturale e miglioramento organizzativo;
- lo sviluppo del senso di appartenenza e della cultura aziendale;
- lo scambio di informazioni, la collaborazione e la sinergia operativa tra le persone, le funzioni e le società del Gruppo;
- lo sviluppo e la valorizzazione delle professionalità e delle competenze aziendali;
- l'individuazione, la realizzazione e il governo delle iniziative/azioni di comunicazione Interna.

Le azioni successive hanno visto:

- la formalizzazione di una procedura di gestione e governance della comunicazione interna;
- il disegno e la realizzazione del portale Intranet del Gruppo Estra.

Oggi la comunicazione interna del Gruppo Estra si esplica principalmente tramite MyEstra, il portale Intranet che fornisce un contributo fondamentale al mantenimento dell'efficienza organizzativa e operativa, in virtù soprattutto del fatto che permette di reperire documenti con estrema facilità e di rimanere costantemente aggiornati sulle novità e le iniziative del Gruppo.

Nel 2018 tutti i dipendenti delle società del Gruppo di più recente acquisizione, sono stati abilitati ad accedervi. Tra le altre attività svolte nel 2018, per migliorare i contenuti di My Estra, si elencano:

- integrazione tra MyEstra e il nuovo sistema di collaboration aziendale Wildix (rubrica e webchat) tramite l'accesso diretto dal portale;
- messa a disposizione di un'area FAQ dove poter consultare una serie di domande ricorrenti su tematiche di settore e aziendali;
- creazione di un glossario dove poter ricercare i termini e le sigle utilizzate nei vari ambiti aziendali (finanza, marketing, aree di business, ecc.).

6. Estra e i clienti

6.1 La qualità dei servizi e la centralità del cliente

Estra è una multiutility di proprietà pubblica, ha radici nel Centro Italia e dal 2010 è cresciuta in tutto il territorio nazionale dove serve circa 700.000 famiglie e imprese con gas e luce. Il Gruppo è stabilmente tra le prime compagini industriali per vendita e distribuzione di energia e siamo impegnati anche in altre attività infrastrutturali e nei servizi di efficienza energetica.

La correttezza e la trasparenza nel rapporto con i clienti hanno contribuito in modo determinante al raggiungimento di questi risultati. Il perseguimento della massima soddisfazione del cliente/utente è l'obiettivo primario del Gruppo Estra, insieme al costante miglioramento degli standard di qualità e sicurezza.

Il Gruppo Estra utilizza, nei contratti e nelle comunicazioni, un linguaggio chiaro e semplice e predilige, nell'interazione con i clienti, la risoluzione rapida di eventuali reclami trattati con la massima professionalità e cortesia. A dimostrazione di ciò, con il Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste si è portato a termine e mantenuto un complesso procedimento, oltre a una serie di investimenti volti a garantire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale con le medesime. Il processo di vendita, infatti, è stato orientato verso una procedura molto più attenta alla chiarezza e alla trasparenza con molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare ad Estra.

Queste le principali tutele attivate:

- verifiche telefoniche su tutti i contratti porta-a-porta;
- proposizione della scelta esplicita tra conferma scritta e conferma a mezzo telefono in caso di contratto telefonico;
- messa a disposizione del consumatore della documentazione contrattuale e della registrazione delle telefonate di conclusione del contratto e di conferma prima che il consumatore sia vincolato;
- doppia verifica telefonica per accertare la ricezione della documentazione contrattuale e il consenso del consumatore
- ampia possibilità offerta al cliente di esercitare il diritto di ripensamento, consentendo la relativa comunicazione in vari momenti del processo di contrattualizzazione.

L'impegno verso la qualità e l'attenzione al cliente è comprovato dalla diminuzione dei reclami a partire dal 2016:

- - reclami gas ed energia elettrica: 10.529 nel 2016, 5.011 nel 2017, 3.957 nel 2018.

Sono solo due le cause amministrative per comportamento anti-competitivo e pratiche monopolistiche che risultano aperte alla fine del 2018. Una si riferisce all'impugnazione presso il TAR del Lazio del provvedimento sanzionatorio irrogato nel 2016 dall'AGCM nei confronti di Estra Energie e di Estra Elettricità relativo a pratiche commerciali scorrette nei confronti dei clienti. Il giudizio, tuttora pendente, è ancora in attesa di fissazione della prima udienza.

Nel mese di luglio 2016, l'Autorità Antitrust avviò nei confronti delle due società un procedimento per pratiche scorrette nelle attività di vendita a distanza di contratti di fornitura di gas naturale ed energia elettrica. Il suddetto procedimento si chiuse nel dicembre del 2016 con una sanzione di 500.000 euro. Come riconosciuto dalla stessa Autorità Antitrust, Estra Energie ed Estra Elettricità avevano già "avviato dei processi interni volti alla verifica delle procedure di contrattualizzazione in essere e, prima della conclusione del procedimento, hanno proposto e attuato modifiche significative alle proprie procedure di contrattualizzazione per superare i problemi consumeristici contestati".

Al fine di tutelare i propri clienti, Estra ha agito con determinazione presso tutti i partner per condurli a comportamenti corretti. Tale attività di monitoraggio ha portato all'applicazione di penali e, in casi particolarmente gravi, a rescindere i contratti.²

L'altra causa amministrativa per comportamento anti-competitivo e pratiche monopolistiche è relativa all'impugnazione, pendente dinanzi al Consiglio di Stato, della Sentenza del TAR Lazio resa in esito al giudizio intentato da Estra (e da Estra Reti Gas) per ottenere l'annullamento del provvedimento sanzionatorio emesso nel 2012 da AGCM nei confronti delle predette società per comportamento anti-concorrenziale in relazione alla richiesta dati per l'indizione della gara bandita dal Comune di Prato per il servizio di distribuzione del Gas. La sanzione originariamente comminata, in solido per le due società, ammontava ad Euro 276.000,00. Nel 2017 il Tar del Lazio, accogliendo in parte i ricorsi presentati dalle società, ha diminuito la sanzione inflitta dall'Antitrust nel 2012, di due quinti dell'importo originario, rideterminandola, nella misura di € 165.679,20.

Rimane quindi ancora pendente il ricorso al Consiglio di Stato, sul punto delle motivazioni di diritto della sentenza emessa dal TAR, in cui comunque veniva riconfermata l'esistenza della condotta abusiva e l'illecito anticoncorrenziale. Nel corso del 2018 non ci sono state altre cause amministrative per comportamento anti-competitivo e pratiche monopolistiche e le due cause citate erano ancora aperte a fine 2018.

6.2 La sicurezza degli impianti

Di prioritaria importanza per il Gruppo Estra è la sicurezza degli impianti di distribuzione gas in gestione. Il dato, rispetto al biennio precedente, comprende anche la società di distribuzione Melfi reti gas consolidata integralmente dal 2018, oltre alle reti dei Comuni di Rieti, Mosciano, Magione e Citerna. Mantenere un costante e continuo monitoraggio sulla rete di distribuzione non è solo un obbligo normativo verso l'AEEG ma un dovere nei confronti della collettività in termini di garanzia per la salute e la sicurezza dei propri cittadini. L'efficacia del monitoraggio permette di effettuare riparazioni tempestive sulle perdite e fughe di gas che si possono verificare lungo la rete, attraverso un sistema di telecontrollo delle cabine di 1° salto volto alla riduzione della pressione del gas metano, oltre che ad un sistema di alert che permettono di intervenire con assoluta tempestività.

² Il Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste è stato adeguato alle nuove procedure di vendita.

Il Gruppo Estra è attivo anche dal punto di vista dell'informativa verso i cittadini residenti nelle zone gestite attraverso depliant e messaggi apposti sui propri automezzi aziendali che comunicano semplici accorgimenti per la prevenzione di incidenti da gas combustibili nelle proprie abitazioni.

Dalle sottostanti tabelle emerge un forte presidio della rete con un dato che emerge su tutti: la totalità dei metri ispezionati, sia di alta/media che bassa pressione, che si attesta quasi al 100%.

Ispezioni rete distribuzione gas

	2016	2017	2018
Metri totali alta e media pressione	2.256.113	2.278.857,14	2.952.853
Metri ispezionati alta e media pressione	2.256.098	2.276.460,55	2.951.446
Metri totali bassa pressione	3.039.785	3.046.430,42	3.469.302
Metri ispezionati bassa pressione	2.974.954	3.043.554,69	3.467.424
Numero riparazioni	49	57	19

Gruppi di misura ispezionati

	2016	2017	2018
Numero PDR alta e media pressione	71	165	538
Numero PDR bassa pressione	5.830	3.382	3.786

Il numero delle ispezioni sui gruppi di misura sono complessivamente aumentate nel corso del 2018; infatti, rispetto al 2017, si registrano nel complesso, tra PDR alta media e bassa pressione, +777 ispezioni effettuate a gruppi di misura.

Ispezioni derivazioni aeree

	2016	2017	2018
Metri ispezionati alta e media pressione	49	486	825
Metri ispezionati bassa pressione	9.082	3.550	12.078
Numero derivazioni alta e media pressione	36	99	332
Numero derivazioni bassa pressione	3.567	1.051	1.708
Numero riparazioni	42	11	55

Per ciò che concerne le ispezioni aeree si può notare come il numero dei metri complessivamente ispezionati sia triplicato passando da 4.036 del 2017 a 12.903 del 2018. Il dato evidenzia lo sforzo del Gruppo volto a promuovere una sempre maggior sicurezza e salute delle comunità servite.

Ispezioni derivazioni interraste

	2016	2017	2018
Metri ispezionati alta e media pressione	62.328	65.022	2.100
Metri ispezionati bassa pressione	833.069	803.645	41.315
Numero derivazioni alta e media pressione	9.011	10.468	412
Numero derivazioni bassa pressione	110.249	116.559	6.958
Numero riparazioni	48	39	32

Le ispezioni sulle derivazioni interraste sono state notevolmente inferiori rispetto al 2017. Questo è dovuto al fatto che in ottica di ottimizzazione il servizio è stato svolto in prevalenza internamente, senza il ricorso ad imprese esterne. Questo non deve interpretarsi come un mero tentativo di riduzione dei costi aziendali, ma, piuttosto, una valorizzazione di competenze d'eccellenza presenti all'interno del Gruppo, le quali hanno consentito di mantenere alti standard qualitativi pur riducendo i metri ispezionati di derivazioni interraste, grazie ad un'attività di individuazione ex ante delle possibili dispersioni di gas attraverso un accurato controllo delle aree a maggior rischio di dispersioni. Questo ha consentito di effettuare interventi più mirati e focalizzati, come testimonia l'alto numero di riparazioni effettuate nel corso del 2018 a prescindere dalla riduzione dei metri ispezionati.

6.3 La privacy

Riconoscendo l'importanza della riservatezza dei dati e delle operazioni, il Gruppo Estra adotta specifiche misure di sicurezza al fine di prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati. L'informativa relativa alla tutela della privacy è comunicata esternamente attraverso il sito web (<https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright>) e internamente attraverso la intranet aziendale.

Il trattamento dei dati personali avviene tramite strumenti manuali, informatici e telematici, in modo da garantirne costantemente sicurezza e riservatezza. Tutte le informazioni sono conservate solo per il periodo strettamente necessario al perseguimento degli scopi per i quali le stesse sono raccolte, con l'obiettivo di minimizzare il rischio di usi illeciti di dati sensibili.

Tra i principali strumenti di sicurezza adottati meritano menzione:

- le principali società del Gruppo sottopongono da anni i propri processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi alla Certificazione UNI EN ISO 9001:2008.

- tre Società³ del Gruppo adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013.

Nel corso del 2018 non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti. Se ne sono registrati 4 per richiesta cancellazione dati e 5 per rettifica del consenso attività di marketing.

³ Le Società che adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla norma ISO/IEC 27001:2013 sono Estra, Estra Energie e Estracom.

7. I fornitori del Gruppo

I fornitori rappresentano uno Stakeholder esterno basilare per il Gruppo Estra. Dalla catena di fornitura passano tutti i prodotti e servizi che Estra acquista dall'esterno. Date le dimensioni nazionali del Gruppo, le forniture sono ripartite in tutta la penisola, con particolare riferimento nelle regioni del Centro (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana e Umbria). Mantenere un presidio forte dei fornitori è elemento imprescindibile, non soltanto in ottica di efficienza ed economicità interna ma anche di valorizzazione e selezione dei migliori fornitori.

Di seguito sono riportati alcuni dei più significativi dati quantitativi, analizzati nel triennio di riferimento, che evidenziano il rilevante impatto economico e sociale che tale Stakeholder ha su tutto il Gruppo.

L'ammontare complessivo delle forniture è progressivamente aumentato, anche a causa delle acquisizioni che hanno determinato un aumento delle dimensioni del Gruppo Estra. Rispetto allo scorso esercizio vi è stato un incremento del 22%. Se invece si prende a riferimento il 2016, notiamo un incremento complessivo pari al 28%.

Valore complessivo delle forniture e suddivisione % geografica

	2016	2017	2018
Valore complessivo delle forniture (Migliaia, €)	194.978	204.465	249.418

%	2016	2017	2018
Nord	36,12	38,22	31,71
Centro	58,90	58,72	66,00
Sud	3,89	2,40	1,53
Isole	1,09	0,66	0,77

Benché Estra possa definirsi una utility di livello nazionale, è indubbio la sua caratterizzazione a livello locale e il suo forte impatto nei territori di riferimento⁴. Tale caratteristica ha contraddistinto il Gruppo fin dalla sua nascita e ne costituisce un tratto basilare. Nel corso del 2018 si è registrato un aumento della concentrazione delle forniture del Centro pari al 7,28% a scapito del Nord che registra, invece, una flessione del 6,51% rispetto al 2017.

La distribuzione delle forniture tra le sei regioni del Centro mette in evidenza, invece, una netta differenza tra gli ultimi due esercizi. Sebbene nel 2018 la prevalenza delle forniture sia ancora da attribuirsi alla Toscana (47,74%) occorre notare come vi sia stata una netta riduzione pari al 32,31% rispetto al 2017. Tale riduzione è andata a beneficio di regioni come il Lazio e le Marche, regioni nelle

⁴ Per locale si intende il Centro Italia.

quali l'influenza e l'impatto economico del Gruppo sta progressivamente aumentando, anche a seguito della politica di acquisizioni effettuata in questi territori.

Suddivisione % delle forniture per regione del Centro Italia

%	2017	2018
Abruzzo	0,67	2,30
Lazio	13,28	21,02
Marche	4,78	26,45
Molise	0,07	1,52
Toscana	80,05	47,74
Umbria	1,21	0,97

7.1 La gestione sostenibile della catena di fornitura

Il Gruppo non è dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare tutti i nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali. Tuttavia, nel 2018, si conferma l'impegno di Estra nei confronti degli impatti sociali ed ambientali con l'incremento del numero di procedure ad evidenza pubblica e negoziate nelle quali viene richiesto ai fornitori il possesso di certificazioni che testimoniano il possesso di requisiti ambientali e sociali. Come evidenziato nelle tabelle sottostanti, sono in aumento le procedure che prevedono la richiesta di conformarsi alla SA8000, certificazione che attesta aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa, tra i quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro. Tra le altre certificazioni richieste, la OHSAS 18001 attesta l'applicazione volontaria, da parte del fornitore, di un sistema di adeguato controllo sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, che va oltre il rispetto delle norme vigenti.

Le seguenti tabelle riportano i dati relativi alle procedure ad evidenza pubblica e negoziate per il triennio 2016-2018. In particolare, per quanto riguarda le procedure ad evidenza pubblica, l'ammontare complessivo nel 2018 è più che triplicato rispetto all'anno precedente. Gli importi più consistenti hanno riguardato la lettura dei contatori, misuratori elettronici per gruppi di misura del gas con funzioni di telelettura e di telegestione, attività di manutenzione ordinaria, straordinaria e pronto intervento di tubazioni gas e impianti, la realizzazione di estensioni e sostituzioni delle reti gas e nuovi allacciamenti ai clienti, effettuate in vari Comuni toscani.

Procedure di gara

Procedure ad evidenza pubblica

	2016	2017	2018
Importo complessivo (Migliaia, €)	4.147	5.626	17.635
Numero	8	3	6
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (1 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedure)	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (5 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (2 procedure) 14001 (1 procedura) OHSAS 18001 (1 procedura) Attestazioni SOA (1 procedura) Altre certificazioni (4 procedure)

Procedure negoziate

	2016	2017	2018
Importo complessivo (Migliaia, €)	3.155	2.644	5.102
Numero	8	11	9
Certificazioni richieste	SA 8000 (6 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)	SA 8000 (7 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)	SA 8000 (9 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure) ISO 9001 (1 procedura) Altre certificazioni (1 procedura)

Inoltre, Estra, Centria, Estra Energie, Estracom e Estra Clima adottano un sistema di valutazione della qualità dei fornitori, dove la valutazione massima è 100 punti. Tale sistema prevede anche una specifica categoria sul rispetto dell'ambiente da parte del singolo fornitore, che viene valutato anche su altri aspetti: rapidità di intervento, rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata,

competenza e rapidità dell'assistenza, qualità del prodotto, rispetto delle condizioni contrattuali, rispetto dei tempi di consegna, rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata, tempi di ultimazione). La valutazione del rispetto degli aspetti ambientali ha ottenuto una valutazione pari a 99,61 punti.

Estra e Centria adottano un Albo Fornitori che a fine 2018 vedeva la presenza di 509 fornitori, con un incremento di circa il 55% in più rispetto all'anno precedente. I fornitori che richiedono di iscriversi sono tenuti a dichiarare, sotto la propria responsabilità, di non essere stati oggetto di sentenze di condanna passate in giudicato, decreti penali di condanna divenuti irrevocabili, né sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p. per reati a danno dello Stato o alla Comunità per uno dei reati previsti dell'art. 80 del D.Lgs 50/2016. I fornitori che si iscrivono all'Albo dichiarano, inoltre, di non avere situazioni ostative alla contrattazione con la P.A., incluso quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, di rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art.3 della L. 136/2010 e di impegnarsi a fornire opportuna documentazione per la verifica del rispetto della stessa norma. Inoltre, ogni fornitore è tenuto alla compilazione di un'anagrafica al fine di essere inserito nel sistema gestionale SAP; dichiara il proprio impegno nel rendere tracciabili i flussi finanziari e di non avere cause di decadenza di sospensione o di divieto relative alla normativa antimafia di cui all'art. 67 del D.Lgs. 159/ 2011. Tutto ciò risponde allo scopo di garantire la moralità professionale e sociale dei fornitori che fanno parte dell'Albo.

In aggiunta a quanto sopra, Centria è certificata SA 8000, pertanto valuta tutti i suoi fornitori secondo i criteri della SA8000; inoltre, una volta all'anno, comunica ai fornitori di essere certificata SA 8000 e richiede loro di sottostare alle norme previste da tale certificazione.

Infine, Centria effettua controlli sul rischio relativo all'attività del fornitore, in base all'entità dei contratti stipulati e svolge attività di comunicazione e/o verifiche. Nello specifico, la Società adotta un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori, classificandoli in base a diversi livelli di rischio potenziale, determinati dalla tipologia di fornitore e dall'importo della fornitura. A ciascun livello identificato corrisponde una procedura di monitoraggio che diventa progressivamente più complessa all'aumentare del rischio. Centria ha deciso di adottare tale procedura di valutazione in quanto le attività connesse alla distribuzione del gas metano, in particolare l'esecuzione dei lavori, comportano un maggior rischio sociale nella scelta dei fornitori rispetto ad altre attività del Gruppo Estra.

La tabella sottostante riporta i risultati di tale procedura di rilevazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per il 2018, suddivisi in modo funzionale, per gruppo merceologico. Sono stati analizzati 264 fornitori. La maggioranza è caratterizzata da un livello di rischio basso (0 e 1). In questo caso Centria invia un'informativa nella quale rende noto il suo possesso della certificazione SA8000 (livello 0) e chiede al fornitore un'autodichiarazione per attestare il rispetto dei principi della SA 8000 (livello 1). Il livello 2 di rischio sociale, che ha riguardato 25 fornitori, richiede, in aggiunta, la compilazione di un questionario auto valutativo e la disponibilità ad essere sottoposti ad audit di verifica. Il livello 3, il maggior rischio, ha coinvolto soltanto 4 fornitori. In questo Centria effettua una serie di audit durante l'anno volti alla valutazione dei requisiti previsti dalla SA8000.

Centria richiede ai fornitori che a causa della loro attività hanno un elevato impatto ambientale, il possesso di certificazioni di carattere ambientale. Inoltre, nel 2018, 94 dei contratti che ha stipulato,

hanno previsto clausole relative ai diritti umani (es. clausole sociali, di salvaguardia) o sono stati sottoposti ad una valutazione sui diritti umani.

GRUPPO MERCE	Livello Rischio Sociale				Totale complessivo
	3	2	1	0	
Affitto locale				1	1
Altro			7	87	94
Appalti per lavori	3	2	1		6
Consulenze		2	4	2	8
Forniture		13	31	16	60
Professionisti		1	17	3	21
Ristorazione			8	22	30
Servizi	1	7	26	20	54
Totale complessivo	4	25	94	151	274

E' assai esiguo il numero di contenziosi extragiudiziali e giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo. In particolare, nessun contenzioso extragiudiziale o giudiziale risulta aperto alla fine del 2018. Nel corso dell'anno ne sono stati chiusi tre: due relativi alla contestazione di mancato pagamento di fatture in ordine a contratti e una richiesta di risarcimento danni. Durante il 2018 è stato chiuso un solo contenzioso giudiziario avanzato da un fornitore verso una delle Società del Gruppo, relativo ad una ingiunzione di pagamento rispetto ad alcune fatture relative all'attività di vigilanza. Questi numeri testimoniano l'eccezionalità di conflitti di carattere giudiziario tra i fornitori e le Società del Gruppo Estra.

8. Estra e il territorio

Sono soci indiretti di Estra 143 Comuni situati nelle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena. Con queste amministrazioni pubbliche il confronto è continuo sia per il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini che per lo sviluppo di nuovi settori di attività. Il risultato di questo dialogo costante ha permesso ad Estra di affermarsi come un punto di riferimento sicuro per i Comuni che si rivolgono al Gruppo per varie esigenze.

Estra svolge un ruolo importante anche nella politica dei servizi pubblici locali e nazionali. Il suo Presidente è Vicepresidente di Confservizi Cispel Toscana e di Utilitalia. Anche grazie all'assunzione delle responsabilità collegate a questi ruoli, si è ampliato il dialogo con le maggiori istituzioni pubbliche nazionali (Governo, Ministeri) con quelle locali (Regioni, ATO) con le categorie economiche locali e nazionali, con le aziende dei servizi pubblici, con le associazioni dei consumatori.

Di rilievo il dialogo anche con il mondo dell'alta formazione sia con la presenza diretta nell'ITS Energia e Ambiente della Toscana, sia con i numerosi accordi con le Università toscane.

Il Gruppo, attraverso le sue società, aderisce a vari enti territoriali e nazionali. Estra è associata a Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud, Confservizi Cispel Toscana. Nel 2018 Estra è entrata nella Fondazione ITS Energia e Ambiente della Toscana, assumendone anche la presidenza. L'ITS di Colle Val d'Elsa di Siena è una scuola di alta specializzazione tecnologica sempre più centrale nella formazione in ambito energetico. Propone corsi post- diploma di alto livello che rispondono alla domanda delle aziende e che costituiscono un nuovo canale di istruzione parallelo ai percorsi universitari. Sempre nel 2018, Estra è entrata, in qualità di socio sostenitore nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione del Centro per l'arte contemporanea Luigi Pecci di Prato. La vicinanza, l'attenzione e il rispetto nei confronti nell'area servita, ha portato Estra a siglare un accordo di collaborazione con il Centro Pecci di cui è anche diventata partner energetico.

A livello nazionale, questi sono gli enti a cui le società del Gruppo sono associate:

- Utilitalia;
- Assogas;
- Associazione Italiana Internet Provider;
- APCE Associazione per la Protezione delle corrosioni elettrolitiche;
- FIRE Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia.

8.1 Il coinvolgimento e lo sviluppo delle comunità locali

Numerosi sono i progetti del Gruppo Estra che coinvolgono le comunità locali e ne promuovono lo sviluppo contribuendo così a creare valore per la collettività.

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Il progetto di Estra che ha ottenuto il finanziamento è stato presentato nell'ambito del Programma Erasmus+, Azione KA2 ed ha l'obiettivo di creare e formare la nuova figura professionale del "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato", secondo una metodologia (Ecvet) che consentirà il riconoscimento in tutti i paesi europei delle conoscenze, competenze e abilità acquisite dai partecipanti.

Gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 254 del 2016, oltre alla crescente rilevanza della Sostenibilità, hanno affermato l'esigenza di progettare una formazione innovativa e applicata, attraverso la quale si creino competenze specifiche che permettano di analizzare, raccogliere, misurare e comunicare correttamente gli aspetti di sostenibilità nella loro dimensione economica, sociale e ambientale, oltre ad assicurare i benefici che le corrette pratiche di sostenibilità e relativa rendicontazione possono recare all'azienda soprattutto, in quelli dell'organizzazione e del business.

Il Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato è colui che coordina tutte le attività necessarie alla compilazione del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato.

Nel 2018 si sono svolte, tra i diversi partner, le attività necessarie a definire contenuti e modalità di formazione e si sono aperte le iscrizioni sulla piattaforma www.pmir.it. Grazie al progetto verranno formati 60 studenti provenienti dall'Italia, la Norvegia, la Germania, la Spagna e il Belgio.

Power Generation. Alternanza scuola lavoro internazionali

Da anni, Estra partecipa con successo al programma Erasmus+ nell'ambito dell'azione KA1 (Key Action 1). Grazie ai progetti europei vinti, la società offre a studenti e neodiplomati degli istituti tecnici e professionali di ogni parte d'Italia l'opportunità di un'esperienza di mobilità transnazionale nel settore dell'istruzione e formazione professionale VET (Vocation Education and Training).

Le mobilità degli studenti prevedono un tirocinio formativo, di due mesi, nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica, da svolgersi presso aziende, enti, istituzioni scolastiche in uno dei paesi europei partecipanti al programma. Nel 2016 e 2017 i ragazzi che hanno fatto il tirocinio sono stati oltre 100. Nel 2018 sono partiti per il tirocinio 51 studenti (tra i 18 e 21 anni). Sempre nel 2018 si sono recati per una settimana all'estero 40 persone (docenti, amministrativi delle scuole coinvolte nel progetto) per visitare aziende e scuole. In totale sono partiti 168 ragazzi, provenienti da sei Regioni italiane e 63 non studenti. Undici i Paesi europei in cui si sono svolti i tirocini (Italia, Spagna, Portogallo, Grecia, Lituania, Germania, Belgio, Irlanda, Regno Unito, Repubblica Ceca e Bulgaria).

Il percorso permette ai partecipanti di conseguire una crescita e un miglioramento delle competenze professionali, personali e interpersonali, oltre a sviluppare senso d'iniziativa e di imprenditorialità. Inoltre, sono allenate e aumentate le capacità individuali di comunicare in modo costruttivo in contesti sociali e culturali diversi da quelli dai quali provengono.

Lo sforzo compiuto da Estra per progettare e gestire tali attività è un importante contributo alla transizione delle giovani generazioni verso il mondo del lavoro, in un'ottica innovativa e sostenibile.

Massima, quindi, è l'attenzione per gli aspetti che riguardano la qualità dei progetti. Infatti, sono adottati tutti gli strumenti disponibili per il riconoscimento e il trasferimento delle competenze acquisite dai learner (Metodologia Ecvet, Europass), indispensabili per costruire un sistema di formazione professionale condiviso in tutta l'area europea.

Estra Sport Club

E' un progetto nato per sostenere i settori giovanili di quelle associazioni sportive che si occupano delle discipline cosiddette "minori". Nel 2018, facevano parte di Estra Sport Club 7.390 atleti di 43 associazioni sportive, comprese tra Toscana, Marche e Abruzzo: Prato, Firenze, Arezzo, Siena, Ancona, Macerata, Pesaro Urbino e Teramo.

Obiettivo del progetto è la costituzione di un network di istituzioni sportive e di persone, capaci di far crescere il valore sociale delle singole associazioni e società che già autonomamente agiscono attraverso lo sport come presidio sociale per i territori dove operano, con particolare attenzione alle attività di inclusione.

Estra, infatti, attraverso il progetto, sostiene lo sport come strumento per favorire una sana crescita fisica e motoria dei giovani e come mezzo perché si affermi, con sempre maggiore forza, la cultura dell'inclusione tra le nuove generazioni, nello sport e oltre lo sport.

Campionati studenteschi

Il sostegno di Estra ai Campionati studenteschi, per anni concentratosi sulla sola provincia di Arezzo, si è ampliato coinvolgendo anche quelle di Siena Firenze, Pistoia e Prato.

L'alleanza tra mondo scolastico sportivo ed Estra permette di promuovere lo sport come momento di educazione, di crescita e di impegno nell' aggregazione sociale.

Oltre al contributo economico, Estra si occupa della realizzazione del materiale necessario per le premiazioni e per attestare la partecipazione delle migliaia di studenti che partecipano alle competizioni. Un importante ausilio è anche quello fornito per la comunicazione e disseminazione della pratica, attraverso un piano di comunicazione condiviso che tiene conto anche degli altri stakeholder territoriali interessati dal progetto come: Coni, CIP, Special Olympics, Pubblica Amministrazione (enti territoriali).

Nel 2018 hanno partecipato ai Campionati studenteschi 47.780 ragazzi e ai progetti motori 36.150 allievi.

Alfabetizzazione digitale: "Anche io uso Internet"

È un progetto di alfabetizzazione digitale, messo a punto da Estra con la collaborazione di Ti Forma ed alcune associazioni di volontariato territoriali, che prevede l'offerta di un percorso formativo gratuito rivolto alle persone di età superiore ai 65 anni per acquisire nuove capacità digitali attraverso l'uso dei PC.

Iniziato nel 2015, negli anni è cresciuto prevedendo 7 moduli formativi, della durata di 3 ore ciascuno, rivolti a 20 partecipanti per ogni territorio (Arezzo, Siena e Prato). Oltre ai partner della prima edizione, sono state coinvolte le amministrazioni locali e l'Università di Siena attraverso gli studenti di Scienze della Formazione che, con lezioni e tirocini, hanno acquisito competenze per la progettazione, l'organizzazione e il tutoraggio dei corsi di alfabetizzazione digitale rivolti agli over 65. Un modello organizzativo che consente di diminuire il divario digitale all'interno della comunità e di avvicinare in modo attivo e collaborativo generazioni differenti. Nel 2018 si sono svolti i corsi a Siena e Prato e vi hanno partecipato 60 persone over 65 e 10 tutor studenti dell'Università di Siena.

Premio giornalistico “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie”

Nel 2018 si è svolta la seconda edizione del premio giornalistico nazionale “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie”. Il premio vuole focalizzare l’attenzione su un tema importante per lo sport, ovvero, la responsabilità di essere un potente motore sociale attraverso il racconto delle buone notizie che riguardano i suoi personaggi, le loro storie e le loro imprese. Fondamentale è il ruolo dei media per trasmettere la bellezza, le emozioni e tutti i valori insiti nello sport. Al premio collabora l’Unione Stampa Sportiva Italiana (USSI), mentre altre importanti realtà lo patrocinano come: l’Ordine dei Giornalisti Nazionale, quello della Toscana e delle Marche, il Comitato Italiano Paralimpico (CIP), il Comitato Regionale CONI Toscana e Marche, Special Olympics Italia e la Fondazione “Candido Cannavò per lo Sport”.

Alla seconda edizione hanno partecipato 140 giornalisti. La cerimonia di premiazione si è tenuta il 16 ottobre 2018

La Giuria ha assegnato dieci riconoscimenti, tra cui tre Premi Speciali, “Alla Carriera”, “Donna di Sport”, “Premio Redaelli”, e una Menzioni d’Onore.

Nella stessa giornata della premiazione, prima della cerimonia vera e propria, si è tenuto un incontro dedicato ad alcune classi del liceo sportivo Gramsci - Keynes di Prato e alle associazioni di Estra Sport Club, sul tema “*La comunicazione sportiva al tempo dei social*”.

Art Bonus e sponsorizzazioni

Nel 2018 Estra ha contribuito, per € 38.000, a due progetti territoriali inseriti tra quelli che potevano usufruire del credito di imposta relativo all’Art Bonus nazionale:

1. Archeodromo di Poggibonsi. Con il sostegno di Estra si sono completate alcune strutture dell’Archeodromo, Open Air Museum: un luogo che restituisce materialmente le strutture del periodo carolingio (un villaggio del tempo di Carlo Magno del IX secolo). Il progetto è stato curato dall’Università di Siena, dall’Amministrazione Comunale e dalla Fondazione Musei Senesi;
2. Accademia Musicale Chigiana. Si è trattato di un sostegno economico delle attività artistiche e di alto perfezionamento musicale dell’Accademia. Un supporto all’ulteriore sviluppo delle attività dell’Accademia, tese a valorizzare, promuovere e diffondere il patrimonio musicale nazionale e internazionale e a supportare l’alta formazione e la crescita professionale di giovani talenti della musica classica.

8.2 L’educazione ambientale

Da anni il Gruppo Estra realizza iniziative per promuovere il risparmio energetico e di educazione ambientale, di seguito le principali.

Energicamente

Anno scolastico 2018/2019

Nel 2018 il progetto Energicamente si è anche aggiudicato il primo premio per la Categoria “Ambiente, Consumo Responsabile e Iniziative No Profit” del 19° Interactive Key Award, il Festival dedicato alla comunicazione pubblicitaria all digital su web e mobile.

Giunto alla sua ottava edizione, il progetto Energicamente, sempre in collaborazione con Legambiente, dopo aver aderito alla “didattica digitale”, diventando così un progetto dedicato a qualunque regione italiana, con questa edizione di arricchisce di contenuti relativi all’utilizzo dell’energia in cucina.

Energicamente (www.energicamenteonline.it) offre importanti stimoli educativi a scuole, insegnanti e famiglie. Le componenti fondamentali del progetto sono:

- il percorso ludico didattico per le scuole primarie e secondarie di primo grado. Alle prime tre classi delle primarie è dedicato lo specifico progetto ROARR di cui si può leggere più avanti. A fine 2018 erano già iscritte 721 classi di 510 istituti di tutta Italia, per un totale di circa 18.000 alunni. Attraverso lezioni interattive, quiz e giochi online, i ragazzi sono invitati a scoprire come usare meglio l’energia nella vita quotidiana, sfruttare le tecnologie smart per rendere più vivibili le città, disegnare un futuro più sostenibile parlando anche di mobilità alternativa e fonti rinnovabili;

- i contenuti del progetto sono stati implementati con la sezione EstraKitchen a disposizione di insegnanti, studenti e famiglie. La cucina di Estra è sostenibile, innovativa ed efficiente, nel rispetto dell’ambiente e delle risorse. Dalla spesa, alla conservazione, fino alla cottura, sono importanti le scelte che si compiono quando si prepara un piatto, in termini di risparmio, salute e innovazione energetica. Sostenibilità significa qualità, e in cucina comporta attenzione, cura e rispetto. Grazie alla collaborazione con lo chef Gabriele Costantino, Energicamente presenta alcune buonissime ricette sostenibili, arricchite da piccoli approfondimenti e spunti di attività per affrontare l’argomento in classe e a casa.

- le classi accedono al percorso registrandosi come team nella EstraCommunity e, oltre a sviluppare i contenuti presentati da simpatici personaggi animati, possono partecipare al concorso di merito Energia in Squadra, che premierà il miglior progetto multidisciplinare dedicato all’energia con la possibilità di ospitare un EstraDay, ovvero una giornata speciale per l’intera scuola, durante la quale poter mettere in pratica i contenuti di Energicamente e giocare;

- anche le famiglie sono invitate a partecipare attivamente a Energicamente. Possono divertirsi a creare con i propri figli una ricetta super sostenibile e partecipare al concorso che premia il risparmio energetico e la limitazione degli sprechi anche in cucina. I premi del concorso consistono in un kit di prodotti KitcheAid e in apparecchi per il risparmio energetico (termostati e climatizzatori intelligenti, lampade a LED);

- la formazione per gli insegnanti, che offre un supporto metodologico alla progettazione, gestione e valutazione del percorso ludico didattico, promuovendo competenze di cittadinanza. I corsi, a cui hanno aderito 118 insegnanti, si svolgono online attraverso la piattaforma e-learning Moodle e vengono riconosciuti dal MIUR con un attestato di formazione da 25 ore. I contenuti approfondiscono i temi di Energicamente e propongono una serie di attività da fare in classe, con indicazioni per svolgere anche indagini e ricerche aggiuntive sul territorio. Con l’edizione 2018/2019 si introduce una nuova tematica, quella delle abitudini alimentari, in linea con EstraKitchen;

- alla sua seconda edizione, il progetto partecipativo a cura di Estra, inserito nei protocolli di Alternanza Scuola-Lavoro, rappresenta un’occasione importante per valorizzare le competenze e orientare gli studenti nelle scelte per il futuro. Il percorso ha luogo sulla piattaforma di e-learning YOUutilities e si traduce in una classe virtuale, all’interno della quale hanno luogo attività interattive, arricchite da documentazioni per lo studio individuale. Con l’alternanza in smart-working, gli studenti

affrontano una vera attività di audit sul campo, vagliando le caratteristiche di efficientamento energetico di diverse tipologie di edifici pubblici della loro zona. Le attività si concludono con un output che i ragazzi sottopongono alla validazione dei tutor aziendali.

A fine 2018, con l'anno scolastico 2018/2019, iniziato a settembre la partecipazione al progetto era di 704 classi di 16 regioni italiane per 17.600 alunni e 795 docenti.

ROARR

A fine 2018 erano oltre 3.200 gli alunni delle scuole primarie delle province di Ancona, Arezzo, Prato e Siena che stavano partecipando alla seconda edizione di Roarr! Risparmia, ricicla...ruggisci!, progetto dedicato all'educazione ambientale -con un'attenzione particolare al tema del risparmio energetico- ideato da Straligut Teatro e Estra e con la partecipazione di una ricca filiera di partner istituzionali e non.

Roarr! è un'appassionante caccia al tesoro ecologica. Le classi devono cercare, con l'aiuto di insegnanti e famiglie, 50 eco-azioni amiche dell'ambiente da fotografare e incollare sul proprio album on-line sul sito www.roarr.it.

I numeri del progetto sono importanti: 18.132 le foto caricate a fine 2018, oltre 290.000 le visualizzazioni di pagina del sito e, altra importante novità di quest'anno, 62.000 le condivisioni delle figurine sui social. Il punteggio (500 punti a figurina, 50 a "doppione" e 10 a condivisione) raggiunto dalle varie classi darà accesso ad un ricco catalogo di premi teatrali e ambientali che verranno erogati nel 2019.

E premi extra arriveranno anche grazie ad Estraclick, il concorso fotografico che premia le figurine più originali con buoni acquisto di materiale didattico e la pubblicazione della foto sui canali social del progetto.

A fine 2018, con l'anno scolastico 2018/2019, iniziato a settembre la partecipazione al progetto era di 123 classi per 3.200 alunni e 18.132 figurine eco-fotografiche.

Limita lo spreco, aiuta il mondo

Il progetto, promosso dal MIUR e dall'Ufficio Scolastico per la Toscana, a cui Estra ha aderito, si prefigge di educare alla "cultura del consumo consapevole" per limitare gli sprechi a favore dei più poveri, migliorando così la situazione di disagio di alcune fasce di popolazione. Tutto ciò partendo dall'esperienza quotidiana personale degli alunni, cercando di sviluppare nei giovani anche la consapevolezza di corretti stili di vita.

Il progetto si è rivolto a tutte le scuole della Toscana. Gli studenti hanno partecipato al concorso regionale, sostenuto da Estra, per la realizzazione di video spot sul risparmio energetico e si sono attivati nella raccolta alimentare a favore dell'Emporio della solidarietà di Prato e del Banco Alimentare.

Nel 2018 si sono attivati nella raccolta alimentare, che ha raggiunto 30,83 quintali di prodotti, 6.600 alunni, mentre al concorso hanno partecipato 550 alunni di 31 istituti scolastici.

8.3 Innovazione, ricerca, sviluppo e gli accordi attivi con Università ed enti

Nel 2018 erano attivi i seguenti accordi:

- Università di Firenze
 - ✓ Accordo relativo alla sperimentazione 5G;
 - ✓ Marketing Idea. L'accordo, rivolto agli studenti di marketing strategico e di marketing internazionale dell'Università di Firenze, vuole creare un ponte tra scuole e impresa per rispondere alle esigenze del mercato e del territorio. Il progetto, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa dell'Ateneo Fiorentino, ha l'obiettivo di selezionare idee di marketing strategico nel settore della vendita di energia elettrica e gas. In palio un premio di 3000 Euro e l'opportunità di realizzare un tirocinio curriculare nell'area marketing di Estra. Questi i numeri complessivi del progetto, fin dal suo inizio : 550 partecipanti, 62 progetti presentati, 12.000 euro di premi erogati.
- PIN di Prato
 - ✓ Accordo relativo alla sperimentazione 5G;
 - ✓ WeM_Park, Laboratorio Universitario per il Marketing e le Tecnologie IC.;
 - ✓ Progetto VisiCoRe, sperimentazione VLC (Visual Light Comunication).
- NOMISMA ENERGIA
 - ✓ Progetto di ricerca su nuovi prodotti e servizi energetici per la clientela finale nella transizione dal mercato tutelato al libero mercato.

Le attività di ricerca e sviluppo si sono dunque concentrate su temi relativi ai servizi dedicati ai clienti e sullo sviluppo della nuova tecnologia 5G, particolarmente importante per la crescita e la diffusione di servizi di telecomunicazione. Gli accordi sul 5G sono collegati all'individuazione di Estra quale Use Case Leader dei seguenti due progetti nella sperimentazione promossa da Wind Tre e Open Fiber:

- realizzazione nel Comune di Prato di un sistema di videosorveglianza dinamico con sistemi di visione artificiale avanzati;
- sviluppo di una piattaforma IoT/loE, monitoraggio delle utenze da remoto, processi di automazione industriale e integrazione dei servizi.

Già nel 2017 Estra ha promosso il programma "e-qube Startup&idea Challenge". L'iniziativa, aperta a startup e a gruppi non ancora costituiti in società di capitali presenti nel panorama italiano ed estero, mira a promuovere lo sviluppo dei migliori progetti di prodotto o servizio digitali o tecnologico-manifatturieri ad alto contenuto di innovatività e con elevate potenzialità di mercato mediante il digitale e la rete. Le aree di mercato di provenienza delle startup candidate sono state: Sharing & Circular Economy, Smart Cities Solutions, Internet of Things, Energy Efficiency & Mobile, Retail Energy & Fintech, Mobility, Telecommunications, Machine learning & AI solutions, Marketing & Communications.

Complessivamente alla call internazionale di selezione si sono candidate 174 startup, provenienti da 26 Paesi in tutto il mondo, tra cui Italia, Germania, Regno Unito, Cina, India, Russia, Emirati Arabi, Nigeria, Kenya, USA e Messico. L'individuazione delle cinque realtà imprenditoriali vincitrici è stata

operata da esperti di settore nominati da Estra S.p.A. e da Nana Bianca di Firenze a partire da una rosa di 12 progetti finalisti. Le startup vincitrici partecipano ad un programma di accelerazione ad hoc e riceveranno un grant di investimento per un impegno finanziario complessivo di 80.000 euro.

Questi i progetti vincitori dell'edizione 2018 di e-qube:

MIDORI, opera nell'industry dell'efficienza energetica e sviluppa servizi innovativi di analisi energetica. Tale realtà propone NED, un assistente energetico in grado di misurare il consumo dei principali elettrodomestici. I vantaggi offerti rispetto ad altre soluzioni comprendono l'utilizzo di un unico dispositivo, un'installazione semplice, risparmi fino al 20% con consigli, algoritmi di riconoscimento dei carichi elettrici sviluppati da Midori in 4 anni.

TATE, opera come retailer nell'energy industry. Si tratta di un app che consente la gestione delle bollette mensili di luce e gas interamente dal proprio telefono. Con Tate è possibile monitorare i consumi e ottimizzare la propria tariffa in base al mercato. L'utente paga una quota associativa mensile per usufruire del servizio mentre il prezzo dell'energia rimane invariato.

WISEPOWER, è uno spin off universitario italiano operante nell'ambito dell'Industry 4.0. che ha brevettato una tecnologia per consentire la conversione di energia da fonti vibrazionali, garantendo una maggiore efficienza per il recupero dell'energia ambientale. I dispositivi Wisensing sono in fase di prototipo testato e assicurano il monitoraggio strutturale di ponti, pale eoliche e cavi elettrici. Il grande vantaggio di tali dispositivi è che risolvono il problema della sostituzione delle batterie per dispositivi smart.

AWHY, opera nell'industry del CRM e sviluppa smart chatbot in grado di automatizzare il customer service per le aziende. Tale realtà ha sviluppato un algoritmo di Artificial Intelligence proprietario che comprende e migliora automaticamente nel tempo.

AMBRA, è un'energy storage farm decentralizzata che ha come obiettivo quello di semplificare la gestione delle batterie per bilanciare la rete elettrica. Ambra collega i dispositivi che adoperano batterie (sia macchinari sia prodotti di consumo) con l'Ambra METER al sistema di energy management Ambra CORE. In tal modo si crea un'enorme batteria mobile utilizzabile per il bilanciamento energetico. Ambra permette agli utenti di guadagnare mettendo a disposizione le loro batterie.

Nel 2018 Estra si è aggiudicata lo Special Award Open Innovation alla terza edizione dello StartupItalia! Open Summit 2018 l'evento annuale dedicato all'eccellenza delle aziende innovative in Italia. Il premio è stato dato ad Estra e non ad una start up, proprio perché per il suo impegno nel sostenere le startup che lavorano in ambito energia grazie alla call "[E-qube Startup&idea Challenge](#)".

Sempre nel 2018, Estra ha ottenuto il riconoscimento di "campione digitale" nell'ambito della classifica Europe's 100 digital champions stilata dal quotidiano finanziario Financial Times. La classifica dei 100 campioni digitali individua le realtà più innovative che si sono distinte in Europa per la capacità di guidare il processo di trasformazione digitale orientandolo al futuro. Nominata nella categoria "compagnie e organizzazioni che usano la tecnologia per risolvere problemi della comunità", Estra è stata premiata in particolare per il modo innovativo con cui gestisce il processo di vendita di energia rinnovabile e consente l'accesso ai servizi da parte dei clienti.

9. La tutela dell'ambiente

Il Gruppo Estra, nonostante non abbia formalizzato una politica unitaria in materia ambientale, ha individuato alcuni punti fondamentali che compongono le politiche ambientali descritte nei sistemi di gestione ambientali. Le Società che sono certificate 14001 sono quelle che svolgono attività a maggior impatto ambientale: Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria e Gergas.

In particolare, il Gruppo Estra persegue:

- il mantenimento nel tempo della certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente da parte di un organismo terzo accreditato. La certificazione riguarda tutte le società rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale, escluse pertanto le società di vendita;
- il miglioramento continuo delle performance ambientali, in linea con gli standard di miglioramento fissati, i regolamenti sottoscritti dall'organizzazione in materia ambientale e i parametri dettati da disposizioni legislative di riferimento;
- la riduzione, nello svolgimento della propria attività, dell'uso delle risorse naturali e del contributo apportato ai fenomeni di cambiamento climatico del pianeta;
- la diminuzione dei rifiuti totali prodotti, specialmente di quelli pericolosi, e lo sviluppo dell'attività di recupero, privilegiando l'utilizzo di sostanze non pericolose nelle attività lavorative e promuovendo la raccolta differenziata;
- la prevenzione dell'inquinamento e dei possibili rischi ambientali correlati alle attività delle strutture, operando valutazioni preventive e tenendo opportunamente sotto stretto controllo tutti i parametri critici, nonché la costante riduzione dei rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose;
- il miglioramento dei livelli di consapevolezza del personale che opera nel Gruppo o per conto di esso, incoraggiando la responsabilità dei dipendenti e collaboratori verso la protezione dell'ambiente e realizzando programmi di informazione e formazione del personale;
- la sensibilizzazione dei propri fornitori ed appaltatori sui principi di gestione ambientale di riferimento per il Gruppo;
- l'impegno per azioni volte a massimizzare il risparmio energetico nei propri uffici o sedi, nella gestione del parco automezzi, favorendo tecnologie più efficienti e meno inquinanti;
- la sensibilizzazione, nella gestione delle proprie attività, della cittadinanza dei Comuni serviti sul tema del risparmio energetico, della riduzione nelle emissioni di gas serra nonché, più in generale, sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile;
- la riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete attraverso la manutenzione e il miglioramento degli impianti;
- l'ottimizzazione dell'uso di carburanti per autotrazione attraverso il rinnovo del parco automezzi e sistemi innovativi per la gestione della mobilità;
- la gestione ottimale dei cantieri per eventuali inquinamenti ed in conformità alle disposizioni legislative applicabili;

- l'attivazione di adeguate misure per ridurre e prevenire incidenti, gestire le emergenze e contenere le conseguenze per l'ambiente e per la salute della popolazione.

La tutela dell'ambiente passa attraverso un rigoroso utilizzo delle risorse energetiche necessarie al Gruppo Estra per espletare le proprie attività. Nel corso degli anni, l'azienda ha acquisito una forte consapevolezza dell'importanza di tutelare e difendere il territorio in cui opera. Riuscire a minimizzare il proprio impatto ambientale attraverso una riduzione dei consumi e dei rifiuti è indubbiamente una priorità per Estra. Laddove ciò non sia possibile, l'azienda si impegna a garantirne una miglior gestione, ad esempio, attraverso l'uso di energie rinnovabili e il recupero dei rifiuti, piuttosto che il loro smaltimento. In ottica invece attiva, il Gruppo è in prima linea nell'utilizzo di soluzioni di efficientamento energetico volte a ottimizzare e dunque diminuire i propri consumi e quelli dei propri clienti. Infine, il Gruppo è attivo da anni nella produzione di energia da fonte rinnovabile.

Nel corso del 2018 non si segnalano multe o sanzioni ambientali a carico del Gruppo Estra.

9.1 La mitigazione degli impatti ambientali

Come ogni azienda, il Gruppo Estra ha un impatto sull'ambiente. Basti pensare al consumo di energia elettrica e gas metano per le sedi, per gli impianti di produzione di energia o ai consumi di carburanti del parco automezzi. A fronte di ciò, Estra mette in campo alcune azioni interne ed esterne volte a ridurre l'impatto energetico, come la politica a favore dell'efficientamento delle proprie sedi, di imprese, condomini e altre civili abitazioni che consente di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

9.1.1 I consumi energetici

In questa sezione vengono riportati i consumi di gas metano, energia elettrica e carburante del Gruppo Estra. Per ciò che concerne i consumi di gas metano ed energia elettrica delle sedi occorre puntualizzare che al variare del perimetro di consolidamento e con la progressiva acquisizione di nuove strutture societarie, aumenta il numero delle sedi e degli uffici e di conseguenza anche i relativi consumi.⁵ L'altra categoria rilevante di consumi energetici riguarda il funzionamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas metano ed il funzionamento degli impianti di produzione di energia, sia quelli a fonte rinnovabile che non rinnovabile. Infine, gli automezzi incidono sui consumi a causa dell'utilizzo di combustibili quali benzina, diesel e metano.

9.1.1.1 I consumi di metano

Nel 2018 i consumi di metano, rispetto al 2017, crescono del 17,04%. Tale incremento è dovuto

⁵ Per quanto riguarda il 2018, l'elenco delle sedi rientranti nel perimetro di rendicontazione, risulta essere il seguente: Arezzo, Prato, Siena, Osimo, Grosseto, Montepulciano, Pettoranello, Civitanova Marche, Rieti, Sansepolcro, Ascoli Piceno e Follonica. A queste sedi si aggiungono un numero elevato di store e uffici al pubblico distribuiti sul territorio nazionale.

essenzialmente ai consumi per la distribuzione del gas e al funzionamento degli impianti di produzione di energia. Un'analisi più dettagliata conferma quanto segue:

- i consumi di gas metano delle sedi, come riportato in tabella, sono aumentati leggermente nel 2018 per via dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione a causa del maggior numero di sedi e store (+1,04%);
- il consumo di metano degli impianti (gli impianti a teleriscaldamento e l'impianto a biomassa) è aumentato del 14,92% rispetto al 2017 poiché nel corso del 2018 è aumentata anche la produzione di energia da tali impianti grazie al ripristino della normale funzionalità che aveva impedito negli anni precedenti di entrare a pieno regime;
- il consumo di metano per la distribuzione del gas è aumentato del 22,34% a causa della presenza di una nuova società di distribuzione gas, Melfi Reti Gas, entrata a far parte del Gruppo Estra a partire dal 2018.

Consumi di metano del Gruppo	2016		2017		2018	
	m3	Giga Joule	m3	Giga Joule	m3	Giga Joule
Consumi di metano - riscaldamento uffici	215.459	7.570	215.017	7.554	217.256	7.659
Consumi di metano per la distribuzione del gas	836.531	29.391	878.299	30.858	1.009.310	35.581
Consumi di metano - impianti	1.045.050	36.717	999.604	35.120	1.222.928	43.112

9.1.1.2 I consumi di energia elettrica

Le voci più rilevanti che compongono i consumi di energia elettrica del Gruppo sono imputabili ai consumi delle sedi pari, nel 2018, a 3.695.876 kWh, dovuti soprattutto all'illuminazione, alla forza motrice e alla climatizzazione dei locali (per i quali valgono le stesse considerazioni fatte nel paragrafo precedente circa l'incremento dei consumi registrato nel 2018) ed ai consumi degli impianti (per la parte prelevata dalla rete), sia quelli a cogenerazione sia quelli fotovoltaici, complessivamente pari a 1.314.740 kWh. Per gli impianti fotovoltaici minori è stata effettuata una stima del consumo di energia elettrica da rete⁶. Altre voci di consumo nettamente inferiori riguardano i consumi delle cabine gas, alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni e i consumi relativi a store e uffici al pubblico. Per l'alimentazione delle sedi di Prato ed Arezzo viene utilizzata anche energia elettrica rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici presenti sul tetto delle sedi. Tali impianti non sono di proprietà del Gruppo.

La tabella mostra come nel 2018, nel complesso, i consumi di energia elettrica risultino sostanzialmente in linea con il precedente esercizio.

Consumi di energia elettrica del Gruppo	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule

⁶ La stima è stata effettuata partendo dall'energia elettrica prodotta dagli impianti e moltiplicata per il coefficiente calcolato secondo il rapporto tra i prelievi da rete e l'energia immessa di Cavriglia del 2016 (1,45%).

Consumi di energia elettrica da rete	5.056.804	18.204	5.348.791	19.256	5.653.232	20.352
<i>di cui delle sedi</i>	3.754.580	13.516	3.476.664	12.516	3.695.876	13.305
Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico	79.884	288	85.748	309	74.872	270

9.1.1.3 I consumi degli automezzi

Il Gruppo Extra possiede 318 automezzi, compreso un camper adibito a store mobile. La politica dell'azienda è quella di noleggiare gli automezzi piuttosto che acquisirne la proprietà. Questa scelta non è casuale ma riflette una precisa politica sostenibile che mira ad un basso impatto ambientale. Infatti, noleggiando i veicoli, il Gruppo ha la possibilità di cambiare gli automezzi rapidamente di volta in volta, scegliendo quelli a minor impatto ambientale.

I consumi degli automezzi comprendono anche i consumi dello store mobile che, seppur alimentato a diesel, utilizza in minima parte benzina per l'alimentazione di un generatore elettrico necessario per i computer e le luci all'interno dell'ufficio mobile. Inoltre, sono compresi anche i consumi derivanti da due gruppi elettrogeni presenti nella sede di Prato volti a garantire la necessaria autosufficienza energetica dei server e della centrale di telecomunicazioni, in caso di problemi alla rete elettrica.

Consumi automezzi	2018	Giga Joule
Benzina (Lt)	6.272	196
Diesel (Lt)	430.366	18.453
Metano (m ³)	4.957	174

9.1.2. Azioni per mitigare gli impatti ambientali

Per mitigare i suoi impatti sul territorio e sulla collettività, il Gruppo intraprende fondamentalmente tre attività:

- l'efficientamento energetico attraverso una società dedicata (Estraclima);
- la produzione di energia da fonti rinnovabili (si veda paragrafo 9.2.1);
- L'incentivazione della mobilità elettrica.

9.1.2.1 L'efficientamento energetico

Efficientamento energetico della sede di Prato

Nel 2018 sono state smantellate le pompe di calore e i circolatori presenti sulla copertura della sede e sono state installate due pompe di calore silenziate ad alta efficienza, allacciate ad una nuova rete di distribuzione realizzata a partire dalle stesse fino alla copertura dell'edificio (la rete si sviluppa fino ai vari punti di attacco presenti sulle colonne montanti esistenti per l'alimentazione dei terminali emissivi installati negli uffici). L'impianto vede anche la presenza di circolatori ad inverter, valvole di zona on-off su ogni fancoil ed un nuovo sistema di telegestione dello stesso.

Efficientamento energetico della sede di Arezzo

Nel 2018 è stata completamente rifatta la centrale termica della sede, mediante la sostituzione del vecchio generatore con uno a condensazione alimentato a metano (che produce energia termica per la climatizzazione invernale della sede), la sostituzione dei circolatori con nuovi circolatori ad inverter, l'installazione di un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria, nonché l'introduzione di un nuovo sistema di telegestione per l'impianto.

Call for Energy Saving

Estra Clima, Società del Gruppo Estra operante nel settore del risparmio energetico, a metà del 2018, ha lanciato la "Call for Energy Saving" per l'efficientamento energetico. Finalità del progetto, l'individuazione di soluzioni efficaci per la riduzione dei consumi tramite l'impiego delle tecnologie più efficienti disponibili sul mercato.

L'iniziativa, per la quale si è previsto un investimento di 6 milioni di euro, ha rappresentato un unicum a livello nazionale in quanto costituisce la prima call promossa in Italia da una E.S.Co (Energy Saving Company), indirizzata alle imprese e volta alla realizzazione di iniziative di efficientamento energetico. La presenza della E.S.Co comporta la possibilità di finanziare interamente gli interventi individuati e di rientrare dell'investimento mediante il risparmio energetico generato dall'intervento stesso.

La call era rivolta alle imprese delle Regioni Marche e Toscana operanti nel settore industriale e del terziario così come alle associazioni sportive titolari di impianti propri o in concessione pluriennale. Complessivamente le aree di interesse degli interventi erano sei: installazione/sostituzione dell'impianto di cogenerazione; sostituzione del generatore di vapore; sostituzione del generatore di calore per la produzione di acqua calda; installazione di un impianto per il recupero di calore; sostituzione chiller per la produzione di acqua refrigerata; sostituzione di lampade con nuove a Led.

Con questo progetto il Gruppo Estra ha voluto contribuire allo sviluppo dei territori finanziando la promozione di interventi volti all'efficientamento energetico nell'ottica di un miglioramento ambientale e per lo sviluppo delle smart city del futuro.

9.1.2.2 La mobilità elettrica

Estra inaugura la prima colonnina di ricarica per veicoli elettrici a uso pubblico, a dicembre del 2016. Nel 2017 ne installa altre 6 e nel 2018 altre 5. Ulteriori installazioni sono già programmate per il 2019. Estra investe nella mobilità elettrica e la presenza dell'infrastruttura di ricarica è il primo strumento

per la diffusione di una mobilità sostenibile, per ridurre la dipendenza da combustibili fossili e le emissioni di gas climalteranti, incoraggiando modalità di trasporto a minor impatto ambientale.

Le stazioni di ricarica sono attive 24 ore su 24 e sono dotate di 2 prese di tipo 2 a 22 Kw (ricarica accelerata). Per fare il “pieno” sono sufficienti una carta di credito e un tocco sul display del proprio smartphone. Un sistema di ricarica veloce ed innovativo, reso possibile da Estra attraverso la app dedicata “e-ricaricati”, disponibile per IOS e Android. Per attivare e gestire ricarica e pagamento con il telefonino, è sufficiente collegarsi alla rete della colonnina, dotata di un hot spot wi-fi, scaricare la app “e-ricaricati” e registrarsi. Diverse le funzioni della app, che permette anche di visualizzare tutte le stazioni su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra.

A fine 2018 erano state installate 12 colonnine situate in Toscana e nelle Marche.

9.1.3 I rifiuti prodotti

Sebbene dal 2016 al 2018 la produzione dei rifiuti sia in aumento, nel 2018 si registra un incremento notevole, pari al 43% rispetto all’esercizio precedente. Ciò è dovuto ad un progressivo smaltimento del mobilio presente nei magazzini delle Società di recente acquisizione; infatti, l’aumento riguarda principalmente i rifiuti non pericolosi quali appunto il ferro, l’alluminio e i materiali da costruzione presenti in tali magazzini.

La maggioranza dei rifiuti non pericolosi è sempre costituita dalle ceneri prodotte dall’impianto a biomasse pari a 288.340 kg nel 2016, 359.330 kg nel 2017 e 509.900 kg nel 2018. L’incremento è dovuto all’aumento della produzione registrata dall’impianto nel 2018.

A differenza dei precedenti esercizi nel 2018 sono stati ricompresi come rifiuti non pericolosi anche i rifiuti prodotti dalle mense relativamente ai soli grassi e oli commestibili ed è stato stimato il consumo di carta del Gruppo attraverso le risme di carta acquisite nel corso dell’esercizio.

La tabella mostra un dato evidente, ovvero che nonostante l’aumento dei rifiuti prodotti, la quasi totalità degli stessi pari al 91% è avviata a recupero e pertanto non smaltita, in linea con direttive strategiche del Gruppo in tema di sostenibilità ambientale.

Rifiuti (in Kg)	2016	2017	2018
Totale generale rifiuti	558.312	637.927	910.577
Totale rifiuti non pericolosi	501.817	574.597	835.537
Totale rifiuti pericolosi	56.495	63.330	75.040
Totale rifiuti inviati a recupero	464.331	561.220	830.294
Totale rifiuti inviati a smaltimento	93.981	76.707	80.283
Totale rifiuti non pericolosi inviati a recupero	462.622	559.741	828.869
Totale rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento	39.195	14.856	6.668
Totale rifiuti pericolosi inviati a recupero	1.709	1.479	1.425
Totale rifiuti pericolosi inviati a smaltimento	54.786	61.851	73.615

9.2 La lotta al cambiamento climatico

Il Gruppo Estra possiede molti impianti di produzione di energia sia elettrica che termica. Tale

produzione, in linea con le linee strategiche volte a ridurre l’impatto ambientale e la lotta al cambiamento climatico prodotto anche dai combustibili fossili, è ottenuta principalmente con fonti rinnovabili.

9.2.1 Gli impianti di produzione di energia

Gli impianti fotovoltaici sono molteplici, situati in sei regioni italiane e di diverse dimensioni. I principali sono quelli di Cavriglia e Tegolaia in Toscana. Anche la centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), contribuisce in maniera importante alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica. L’impegno del Gruppo a trovare nuove fonti di energia rinnovabile è costante come evidenzia l’ingresso nel perimetro di consolidamento della società Idrogenera attiva nel settore idroelettrico.

Dalle tabelle sottostanti si denota come nel 2018 vi sia stata una riduzione (-11,20% rispetto al 2017) della produzione di energia elettrica da fotovoltaico dovuta sostanzialmente all’andamento meteorologico che non ha consentito di ripetere i risultati dell’esercizio precedente. Il dato del 2016 risente del fatto che, all’epoca, non rientravano nel perimetro di consolidamento gli impianti di Cavriglia e Tegolaia e pertanto neppure la loro produzione di energia. L’energia derivante da biomasse, sia elettrica che termica rimane sostanzialmente invariata: si ha solo un leggero incremento +2,90% nella produzione di energia termica.

Da ricordare, infine, che Estra possiede anche tre impianti che non producono energia da fonte rinnovabile. Sono gli impianti a cogenerazione di proprietà di Estraclima, tutti situati in Toscana, che contribuiscono alla produzione di energia elettrica, termica e frigorifera, ottenendo complessivamente una produzione maggiore del 26,80% rispetto al 2017. Tale incremento, come già menzionato nel paragrafo sui consumi degli impianti, è il risultato di una ripristinata funzionalità degli impianti a livelli normali.

Produzione energia elettrica totale da fonti rinnovabili

Totale produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile*	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Fotovoltaico	8.190.663	29.486	30.303.341	109.092	26.909.950	96.876
Biomasse	4.593.807	16.538	4.649.340	16.738	4.611.450	16.601
Eolico	4.423.980	15.926	19.000	68	12.668	46
Idroelettrico	-	-	-	-	144.653	521

* In tabella è riportato il dato dell’energia elettrica prodotta da fotovoltaico, biomasse, eolico e idroelettrico; l’energia elettrica ceduta da fotovoltaico ed eolico è pari a 26.146.053 kWh nel 2018; l’energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 144.653 kWh nel 2018; l’energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 3.118.637 kWh nel 2018.

Produzione energia termica totale da fonti rinnovabili

Totale produzione di energia termica da fonte rinnovabile*	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Biomasse	21.906.299	78.863	21.894.488	78.820	22.528.946	81.104

* In tabella è riportato il dato dell'energia termica prodotta da biomasse; l'energia termica ceduta da biomasse è pari a 7.773.164 kWh nel 2018. In aggiunta, si registra una produzione di energia termica frigorifera da biomassa pari a 581.142 kWh, di cui ceduta 404.977 kWh.

Produzione energia degli impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino e di Siena (impianto Malizia e impianto Mattioli) di proprietà di Estra Clima

Energia prodotta da fonte non rinnovabile	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Energia elettrica	406.360	1.463	263.310	948	864.561*	3.112
Energia termica	6.439.950	23.184	5.850.510	21.062	6.383.500*	22.981
Energia frigorifera	19.230	69	10.790	39	517.770*	1.864

* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica, termica e frigorifera prodotta da fonte non rinnovabile; l'energia elettrica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 811.071 kWh nel 2018; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 5.584.583 kWh nel 2018; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 450.239 kWh nel 2018.

9.2.2 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

La maggioranza degli impianti fotovoltaici di proprietà auto-consumano una parte dell'energia che producono. Il dato dell'autoconsumo del 2018 è sostanzialmente in linea con quello dell'esercizio precedente. In aggiunta all'autoconsumo degli impianti fotovoltaici, quest'anno, è stato possibile reperire anche gli autoconsumi dell'impianto a biomassa.

Autoconsumo di energia elettrica da fotovoltaico	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
	35.281	127	634.276	2.283	662.730	2.386

* La stima è calcolata facendo: delta produzione-immissione moltiplicato per il coefficiente che è 0,85 per Cavriglia e Tegolaia; 0,80 per Teseco, Gibilisco e Sansepolcro, 0,90 per gli altri impianti FTV.

Anche l'autoconsumo di energia elettrica della centrale a biomassa risulta costante nel triennio considerato.

Autoconsumo di energia elettrica da biomassa	2016		2017		2018	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
	1.464.863	5.274	1.475.007	5.310	1.502.498	5.409

* Grazie ad un perfezionamento del processo di raccolta dati è stato possibile ottenere i dati per l'intero triennio analizzato.

9.2.3 Le emissioni prodotte in atmosfera

Le emissioni prodotte nel 2018 ed inserite nella sottostante tabella sono comprensive di tutti i principali consumi di gas metano e altri combustibili ed energia elettrica dell'esercizio. Tali consumi riguardano nello specifico il metano e l'energia elettrica per il funzionamento delle sedi, uffici e impianti, il consumo di metano per il riscaldamento delle cabine remi per la distribuzione del gas, le perdite di metano⁷, le perdite di energia degli impianti di produzione ed infine il consumo del parco automezzi.

Rispetto al 2017, nel 2018, le emissioni sono aumentate per due motivi sostanziali:

- a differenza dei due anni precedenti, sono stati inclusi anche i consumi degli automezzi;
- il consumo degli impianti è aumentato perché ne è stata ripristinata la piena funzionalità, così come il consumo della distribuzione gas (si veda paragrafo 9.1.1.1 per ulteriori dettagli in merito).

Emissioni prodotte

CO ₂ (t)	2016	2017	2018
Emissioni di Scopo 1 – da combustione	4.157,78	4.243,88	5.993,66
Emissioni di Scopo 1 – da perdite di metano	421,66	1.444,42	232,03
Emissioni di Scopo 2 – Location based	1.896,30	2.005,80	2.035,16
Emissioni di Scopo 2 – Market	2.605,96	2.481,13	2.693,93

⁷ Questo dato è calcolato prendendo in considerazione le perdite di metano dovute ad incidenti e non le perdite fisiologiche di gas lungo la rete.

based			
-------	--	--	--

9.2.4 Le emissioni evitate in atmosfera

Le emissioni di CO₂ evitate sono il risultato principalmente degli autoconsumi di energia elettrica prodotta dagli impianti fotovoltaici e a biomassa ed in minima parte dell'energia elettrica prodotta utilizzando pannelli fotovoltaici posti sulle sedi di Arezzo e di Prato.

Le emissioni di CO₂ evitate sono passate da 270,01 tonnellate del 2017 a 806,43 tonnellate nel 2018. Tale aumento è dovuto esclusivamente al fatto che nel 2017, tra gli autoconsumi, non erano stati imputati quelli dell'impianto a biomasse che rappresenta la parte più rilevante degli autoconsumi degli impianti (vedere nota seconda tabella al paragrafo 9.2.2).

Nota metodologica

La presente DNF prende in considerazione il periodo che va dal 01.01.2018 al 31.12.2018. Il perimetro coincide con quello del bilancio consolidato del Gruppo. Non risultano cambi significativi di rendicontazione, se non il passaggio dall'approccio GRI Referenced al livello di applicazione *In-accordance Core* dei GRI Standards.

Tutti gli standard utilizzati e riportati nella tabella GRI Content Index sono stati pubblicati nel 2016.

Lo standard di rendicontazione

Di seguito si riporta la tabella di correlazione dei temi materiali di Estra ed i corrispondenti aspetti GRI selezionati.

Temi materiali	Aspetti GRI	Impatto interno	Impatto esterno
Rifiuti Prodotti	306 - Scarichi e Rifiuti	X	
Riduzione consumi interni	302 – Energia	X	
Efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili Lotta al cambiamento climatico	305 – Emissioni	X	
Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale ed economia circolare	413 - Comunità Locali	X	
Sostenibilità economica e competitività di mercato	202 - Market presence	X	
Corrette prassi di marketing e comunicazione interna	417 - Marketing ed Etichettatura	X	
Centralità e soddisfazione del cliente Qualità dei servizi, reputazione e brand	206 - Comportamento Anticompetitivo 419 – Compliance socioeconomica	X	Fornitori*
Innovazione, ricerca e sviluppo	-	X	
Responsabilità di prodotto	416 - Salute e Sicurezza dei Clienti	X	
Tutela della privacy	418 - Privacy dei clienti	X	
Occupazione, attrazione e conservazione dei talenti	401 – Occupazione	X	
Benessere e sviluppo del capitale umano	404 - Formazione ed Istruzione 402 - Relazioni Industriali	X	
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	403 - Salute e Sicurezza Occupazionale	X	Fornitori*
Pari opportunità	405 - Diversità e Pari Opportunità	X	
Diritti umani	407 - Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva 406 - Non – Discriminazione	X	Fornitori*

Gestione sostenibile della catena di fornitura	204 - Pratiche di Approvvigionamento 414 - Valutazione Sociale dei Fornitori 308 – Valutazione ambientale dei fornitori	X	
Anticorruzione	205 - Anticorruzione	X	Fornitori*

*Rendicontazione non estesa al perimetro esterno

Rispetto alle richieste esplicite del D.Lgs.254, non sono stati presi in considerazione indicatori relativi all’impiego di risorse idriche e delle emissioni inquinanti in quanto, in confronto agli altri impatti ambientali, è risultato poco significativo dall’analisi di materialità del Gruppo perché riconducibile ai soli consumi di acqua delle sedi aziendali.

Le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo ed eventuali precisazioni legate a singoli indicatori riportate nel presente documento:

- Il tasso infortuni è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni e ore lavorate moltiplicato per 1.000.000;
- Il tasso di gravità è calcolato come il rapporto tra i giorni di lavoro di calendario persi per infortuni (togliendo il giorno di accadimento dell’evento) e il numero delle ore lavorabili nel periodo di riferimento moltiplicato per 1.000;
- il tasso di assenteismo è calcolato moltiplicando per 100 il rapporto tra ore di assenza e ore lavorabili.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ riportate sono i seguenti:

- Emissioni dirette scopo 1: per i consumi di gas naturale sono stati utilizzati i fattori di emissione e di conversione tratti dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata nel 2018 dal Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare in riferimento all’ultimo aggiornamento. Le emissioni derivanti da perdite di metano sono calcolate con un GWP del metano pari a 28, come indicato nello studio scientifico dell’Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) “Fifth Assessment Report IPCC”. Inoltre, la quantità di metano deriva da una stima del gas fuoriuscito a causa di incidenti registrati da Centria, mentre le altre società di distribuzione del gas del Gruppo, Gergas e Melfi Reti Gas, non hanno registrato incidenti;
- Emissioni indirette energetiche scopo 2:
 1. Location based: queste emissioni sono state calcolate moltiplicando l’elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale per il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna su dati Enerdata - dati 2015, 2016;
 2. Marked based: queste emissioni sono state calcolate moltiplicando la quantità di energia elettrica acquistata dalla rete elettrica nazionale per il fattore di emissione residual mix dell’Italia, secondo l’European Residual Mixes, ABI - dati 2017.

I fattori di emissione di riferimento per il calcolo delle emissioni evitate sono quelli per nuovi impianti o per energia elettrica acquistata dalla rete pubblicati dalla Regione Piemonte per il calcolo delle emissioni nell'ambito delle diagnosi energetiche.

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omission
General Disclosures			
GRI 102: General Disclosures	Organizational profile		
	102-1 Name of the organization	E.S.TR.A. S.p.A.	
	102-2 Activities, brands, products, and services	pag. 7-10	
	102-3 Location of headquarters	Sede legale in Via Ugo Panziera, Prato (PO)	
	102-4 Location of operations	Italia	
	102-5 Ownership and legal form	pag. 7-10	
	102-6 Markets served	pag. 7-10	
	102-7 Scale of the organization	pag. 7-10	
	102-8 Information on employees and other workers	pag. 27-28	
	102-9 Supply chain	pag. 43-47	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	pag. 43-47	
	102-11 Precautionary Principle or approach	pag. 17-19	
	102-12 External initiatives	pag. 48	
	102-13 Membership of associations	pag. 48	
	Strategy		
	102-14 Statement from senior decision-maker	pag. 4-6	
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	pag. 17-19	
	Ethics and integrity		
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	pag. 11-12	
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	pag. 21-25	
Governance			

102-18 Governance structure	pag. 16	
Stakeholder engagement		
102-40 List of stakeholder groups	pag. 12-13	
102-41 Collective bargaining agreements	A tutti i dipendenti si applica il CCNL.	
102-42 Identifying and selecting stakeholders	pag. 12-13	
102-43 Approach to stakeholder engagement	pag. 12-13	
102-44 Key topics and concerns raised	pag. 12-13	
Reporting practice		
102-45 Entities included in the consolidated financial statements	pag. 7	
102-46 Defining report content and topic Boundaries	pag. 66-68	
102-47 List of material topics	pag. 66-67	
102-48 Restatements of information	Non ci sono stati restatements delle informazioni rispetto alla rendicontazione dell'anno precedente.	
102-49 Changes in reporting	Rispetto alla rendicontazione dello scorso anno vi è stato il passaggio all'opzione "Core" dei GRI Standard.	
102-50 Reporting period	2018	
102-51 Date of most recent report	Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2017	
102-52 Reporting cycle	Annuale	
102-53 Contact point for questions regarding the report	Responsabile Relazioni Istituzionali e Ufficio Stampa ssaccenti@estraspa.it	
102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	pag. 66-68	
102-55 GRI content index	pag. 69	
102-56 External assurance	pag. 78	

GRI 200 Economic Standard Series			
Market Presence			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 33	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 202: Market Presence	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	pag. 33	
Procurement Practices			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 43-47	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 204: Procurement Practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	pag. 43-44	
Anti-corruption			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 21-25	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 205: Anti- corruption	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	pag. 24	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Nel corso del 2018 non si sono verificati incidenti confermati di corruzione.	
Anti-competitive Behavior			

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 38-39	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 206: Anti-competitive Behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	pag. 38-39	
GRI 300 Environmental Standards Series			
Energy			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 56-65	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	pag. 58-59; 64	
Emissions			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 56-65	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	pag. 64	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		
Effluents and Waste			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 56-65	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		

GRI 306: Effluents and Waste	306-2 Waste by type and disposal method	pag. 61	
Supplier Environmental Assessment			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 44	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria	pag. 44	
GRI 400 Social Standards Series			
Employment			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 33-35	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	pag. 33-35	
Labor/Management Relations			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 31-32	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 402: Labor/Management Relations	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	pag. 31	
Occupational Health and Safety			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 28-30	
	103-2 The management approach and its components		

	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	pag. 29-30	
		Malattie Professionali: 0	
Training and Education			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 35-37	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	pag. 36-37	
Diversity and Equal Opportunity			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 30-31	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	pag. 16; 27	
Non-discrimination			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 26-37	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 406: Non-discrimination	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Nel corso del 2018 non si sono verificati incidenti di discriminazione.	
Freedom of Association and Collective Bargaining			

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 31-32	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk		Nel corso del 2018 non è stato evidenziato un rischio di violazione dei diritti alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva per nessuna operation del Gruppo, né per i fornitori più significativi che partecipano a gare né per gli operatori iscritti all'albo fornitori.
Local Communities			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 48-55	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	pag. 48-55	
Supplier Social Assessment			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 44	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	pag. 44	
Customer Health and Safety			

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 39-41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 416: Customer Health and Safety	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	pag. 39-41	
Marketing and Labeling			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 38-39	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Il Gruppo Estra non ha ricevuto nel 2018 multe o sanzioni non monetarie significative per non compliance con la normativa in termini di comunicazione, fatto salvo quanto indicato nel par.6.1	
Customer Privacy			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 41-42	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	pag. 41-42	
Socio - economic Compliance			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 66-68 pag. 38-39	

	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Il Gruppo Estra non ha ricevuto nel 2018 multe o sanzioni non monetarie significative per non compliance con la normativa socio-economica, fatto salvo quanto indicato nel par.6.1	