

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

Sede legale in Via Ugo Panziera 16, 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

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019
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 2019
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

Indice

Lettera agli Stakeholder.....	pag. 6
1. Il Gruppo.....	pag. 8
1.1. Introduzione.....	pag. 8
1.2. Profilo.....	pag. 9
1.3. Governance.....	pag. 13
1.4. Gestione responsabile delle attività.....	pag. 15
1.4.1. Modello di Gestione e Politiche di anticorruzione.....	pag. 15
1.4.2. Certificazioni.....	pag. 20
1.5. Gestione dei rischi.....	pag. 21
1.6. Obiettivi e risultati.....	pag. 23
2. Il Valore della Sostenibilità.....	pag. 25
2.1. Estrazione, i temi materiali e gli SDGs.....	pag. 25
2.2. Mappa degli Stakeholder.....	pag. 28
2.3. Rapporto con gli Stakeholder.....	pag. 28
3. Le Persone.....	pag. 31
3.1. Occupazione.....	pag. 31
3.1.1. Categorie protette.....	pag. 34
3.1.2. Contratti e retribuzioni.....	pag. 35
3.1.3. Assunzioni e cessazioni.....	pag. 36
3.2. Benessere dei lavoratori.....	pag. 38
3.2.1. Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità.....	pag. 39
3.2.2. Conciliazione tra lavoro e vita privata.....	pag. 41
3.2.3. Welfare.....	pag. 43
3.2.4. Comunicazione interna.....	pag. 43
3.3. Diritti e tutele.....	pag. 44

3.3.1. Infortuni sul lavoro.....	pag. 45
3.3.2. Libertà di associazione.....	pag. 48
3.4. Conservazione e valorizzazione del capitale umano.....	pag. 49
3.4.1. Tirocini.....	pag. 51
3.5. Obiettivi e risultati.....	pag. 52
4. I Clienti.....	pag. 54
4.1. Rapporto con i clienti.....	pag. 54
4.1.1. Clienti in cifre.....	pag. 55
4.1.2. Privacy	pag. 58
4.1.3. Bonus sociali e rateizzazioni.....	pag. 58
4.1.4. Bolletta web, area clienti e APP.....	pag. 59
4.2. dei servizi e centralità del cliente.....	pag. 60
4.2.1. Clienti serviti agli sportelli.....	pag. 60
4.2.2. Call center.....	pag. 61
4.2.3. Reclami e richieste di informazioni.....	pag. 62
4.2.4. Conciliazioni.....	pag. 63
4.2.5. Contenziosi promossi dai clienti.....	pag. 64
4.2.6. Qualità della distribuzione gas.....	pag. 64
4.2.6.1. Standard.....	pag. 64
4.2.6.2. Ispezioni.....	pag. 66
4.3. Obiettivi e risultati.....	pag. 68
5. I Fornitori.....	pag. 70
5.1. Gestione sostenibile della catena di fornitura.....	pag. 70
5.1.1. Valutazione dei fornitori.....	pag. 70
5.1.2. Albo fornitori.....	pag. 71
5.1.3. Procedure di gara.....	pag. 72
5.2. Valore delle forniture.....	pag. 75
5.2.1. Fornitori in cifre.....	pag. 75
5.2.2. Contratti e acquisti.....	pag. 78

5.3. Obiettivi e risultati.....	pag. 79
6. L'Ambiente.....	pag. 80
6.1. Politica ambientale.....	pag. 80
6.2. Mitigazione degli impatti ambientali.....	pag. 81
6.2.1. Consumi energetici.....	pag. 81
6.2.1.1. Consumi di metano.....	pag. 81
6.2.1.2. Consumi di energia elettrica.....	pag. 83
6.2.1.3. Consumi degli automezzi.....	pag. 84
6.2.2. Consumi idrici.....	pag. 86
6.2.3. Azioni per mitigare gli impatti ambientali.....	pag. 86
6.2.3.1. Efficientamento energetico delle sedi.....	pag. 87
6.2.3.2. Mobilità elettrica.....	pag. 87
6.2.3.3. Sostituzione delle coperture di amianto.....	pag. 87
6.2.4. Rifiuti prodotti.....	pag. 88
6.2.5. Emissioni prodotte di NOx e PM10.....	pag. 89
6.3. Lotta al cambiamento climatico.....	pag. 89
6.3.1. Impianti di produzione di energia.....	pag. 89
6.3.1.1. Produzione di energia da fonte rinnovabile.....	pag. 89
6.3.1.2. Produzione di energia da fonte non rinnovabile.....	pag. 91
6.3.2. Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili.....	pag. 92
6.3.3. Efficienza energetica.....	pag. 92
6.3.4. Emissioni di CO ₂	pag. 93
6.3.4.1. Emissioni prodotte.....	pag. 93
6.3.4.2. Emissioni evitate.....	pag. 94
6.4. Obiettivi e risultati.....	pag. 95
7. La Collettività e il Territorio.....	pag. 99
7.1. Innovazione, ricerca e sviluppo.....	pag. 99
7.2. Dialogo con istituzioni locali e nazionali.....	pag. 100
7.3. Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali.....	pag. 101

7.4. Obiettivi e risultati.....	pag. 106
Nota Metodologica.....	pag. 108
GRI Content Index.....	pag. 112

Lettera agli Stakeholder

Con la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2019, raggiungiamo un importante traguardo. Quello di far combaciare questo documento con il Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo.

Un risultato, raggiunto al nostro quinto anno di rendicontazione di sostenibilità, che attesta l'importante crescita del Gruppo nella consapevolezza di quanto questi temi siano fondamentali per lo stesso business aziendale.

Scrivere nel marzo 2020, questa comunicazione sui dati dello scorso anno, in piena emergenza sanitaria da COVID-19, dà la sensazione di parlare di un mondo che oggi non esiste più.

Non riteniamo sia così. Le conseguenze sociali ed economiche sono inevitabili, ma faremo tutto quanto sta nelle nostre possibilità, individuali ed aziendali, per limitare le conseguenze e contribuire alla ripresa. Con questo spirito raccontiamo in questo documento il valore che hanno per noi tutti i nostri Stakeholder.

Estra, i temi materiali e gli SDGs

Il Gruppo Estra è impegnato a promuovere la sostenibilità e le pratiche sostenibili in numerosi contesti della propria attività. Per questo abbiamo voluto stabilire un processo di allineamento tra i temi materiali del Gruppo che contribuiscono maggiormente al raggiungimento dei *Sustainable Development Goals (SDGs)*, introdotti dalle Nazioni Unite nel 2015.

L'abbinamento mette in luce quanto le attività del Gruppo incrocino molti dei 17 Goal, a testimonianza di quanto le aziende possano incidere sul loro raggiungimento. In particolare alcuni Goal sono molto collegati al nostro agire: lotta al cambiamento climatico, consumo e produzione responsabile, energia pulita e accessibile, città e comunità sostenibili, imprese, innovazione e infrastrutture, lavoro dignitoso e crescita economica.

Il capitale umano

La cura verso i dipendenti, lo sviluppo delle loro competenze, l'attenzione al loro benessere e alle loro aspirazioni, sono aspetti fondamentali per il Gruppo.

Il numero dei dipendenti del Gruppo è aumentato poco meno di sessanta unità, superando i 760 occupati. Quasi la totalità di questi ha un contratto a tempo indeterminato che garantisce a tutti, ma in particolare ai giovani, una prospettiva certa sul proprio futuro.

Alla sicurezza sul lavoro dedichiamo particolare attenzione, tanto che nel 2019 il numero degli infortuni si è ridotto del 50%, risultato dovuto anche al grande impegno del Gruppo nella formazione in materia di salute e sicurezza, svolta nello scorso anno.

L'attenzione alla crescita professionale dei dipendenti si è sostanziata nella formazione di 701 dipendenti (vale a dire l'87,5% del totale) che hanno preso parte ad attività formative, per un totale di 23.439 ore.

Estra e i clienti

Vogliamo offrire ai nostri oltre 800mila clienti un servizio di prossimità, prima di tutto garantendo un contatto semplice e immediato con i nostri 80 uffici al pubblico, nei quali il tempo medio di attesa è di soli 11 minuti, mentre è di 55 secondi quello al call center.

Servizi di qualità, testimoniati dalla costante diminuzione dei reclami, dovuta anche alla particolare cura che dedichiamo alla correttezza e alla trasparenza del processo di vendita. Attenzione riconosciuta anche dalle Associazioni dei Consumatori che con noi hanno firmato il Protocollo di autoregolazione per contratti e attivazioni non richieste.

Nel 2019 siamo molto cresciuti nel settore della distribuzione del gas naturale e su questo fronte è per noi di primaria importanza la sicurezza degli impianti. È sistematica l'attività di ispezione delle nostre reti per garantire alti standard di sicurezza. La ricerca programmata delle perdite si attesta intorno al 100% della rete per ogni anno.

L'ambiente

La salvaguardia dell'ambiente, l'utilizzo razionale delle risorse naturali, insieme allo sviluppo sostenibile sono, da sempre, al centro dell'attenzione del Gruppo Estra. Siamo particolarmente impegnati nella riduzione dei consumi interni, nell'efficientamento energetico e nella produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel 2019 abbiamo promosso un listino green per la vendita di energia elettrica. Chi sceglie questo listino ha la certezza che i kWh consumati sono stati prodotti da fonti rinnovabili. Per il 2020 abbiamo come obiettivo un listino per la vendita di gas metano che garantisca l'abbattimento della CO₂ prodotta dalla combustione.

E sono due i dati che rendono evidente l'impegno del Gruppo per la tutela dell'ambiente: il 92% dei rifiuti che produciamo vengono inviati a recupero; le emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione di energia da fonte rinnovabile sono state pari a oltre 12.455 tonnellate.

Valore economico generato e distribuito

A partire da questo esercizio, la DNF renderà la creazione e distribuzione del valore economico generato dal Gruppo Estra per i suoi Stakeholder. Questo approccio permette di interpretare i dati del bilancio consolidato in un'ottica multi-stakeholder che abbraccia un universo fatto di molteplici "remunerazioni" che rappresentano la vera "impronta" economica che l'azienda imprime nella collettività.

Estra crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, Personale, Pubblica amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

Il valore economico distribuito agli Stakeholder nel 2019, cresce del 19% rispetto al 2018, superando quota un miliardo di euro. Crescono in particolare le quote relative al personale, alla pubblica amministrazione e ai fornitori. Il 62,4% dell'importo delle forniture viene speso nel Centro Italia, a testimonianza dello stretto rapporto con il nostro territorio di riferimento.

Lo sviluppo delle comunità locali

I soci indiretti di Estra sono 139 Comuni situati nelle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena. Con loro abbiamo attivato una collaborazione, anche in virtù dell'importanza dei servizi erogati, per concordare e realizzare iniziative volte a generare ricadute positive sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini.

Numerose sono le iniziative realizzate dal Gruppo Estra per lo sviluppo del territorio di riferimento con l'obiettivo di promuovere la cultura della sostenibilità e stili di vita coerenti con l'uso consapevole e responsabile delle risorse naturali. Per tutti ricordiamo i progetti dedicati alle scuole di ogni ordine e grado (Energicamente, ROARR, Limita lo speco) e il progetto finanziato da Erasmus+ per la formazione della nuova figura professionale del "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato".

Anche nel 2019 Estra ha promosso il programma *e-qube Startup&idea Challenge*. L'iniziativa, conferma ancora una volta la forte attenzione del nostro Gruppo verso l'innovazione, un punto cardine attorno al quale ruotano attività e investimenti, che riguardano diversi settori e Società del Gruppo.

L'Amministratore Delegato
Alessandro Piazzì

Il Presidente
Francesco Macrì

1. Il Gruppo

1.1 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 avendo caratteristiche dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall’art. 2 comma 1, è soggetta all’applicazione del Decreto Legislativo del 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” (di seguito anche Decreto).

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF) del Gruppo Estra al 31 dicembre 2019 è redatta in adempimento alle disposizioni del Decreto 254/16 e successive modifiche e integrazioni 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 2019. I dati riportati riguardano l’anno solare 2019; a fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative dell’ultimo triennio 2017-2019, 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 ha svolto il coordinamento necessario e ha redatto il presente documento.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 6 aprile 2020 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).

Alla data di predisposizione del presente documento, un nuovo coronavirus conosciuto come COVID-19, inizialmente rilevato a Wuhan, in Cina, sta contagiando migliaia di persone in numerosi paesi del mondo e l’Italia è uno dei paesi che stanno, al momento, sperimentando un livello particolarmente elevato di diffusione.

Il Consiglio di Amministrazione di Estra ha, sin da subito, costituito un Comitato dedicato alla gestione dell’emergenza ed ha monitorato con estrema attenzione l’evolversi degli eventi al fine di ottemperare alle normative emanate circa l’attuazione delle misure di contenimento del contagio. In particolare sono state subito messe in atto varie misure precauzionali atte salvaguardare la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro di tutti i dipendenti. Tra queste misure rientrano la pulizia e sanificazione dei luoghi di lavoro, l’attivazione per quanto possibile di *smart working* o altre forme di lavoro che non richiedano la presenza in azienda, l’utilizzo di ferie arretrate non fruita, permessi contrattuali, recupero delle ore di straordinario, la regolamentazione degli accessi del personale dipendente in azienda garantendo il rispetto delle distanze minime di sicurezza, la riduzione di ogni spostamento delle persone fisiche, fino alla stipula di un’assicurazione a sostegno dei lavoratori in caso di contagio da COVID-19.

Con riferimento alle attività di business principali del Gruppo, per quanto riguarda la distribuzione di gas naturale, è stato attuato un forte ridimensionamento/sospensione di tutte le attività procrastinabili, in particolare di tutti i cantieri e le attività operative non direttamente legate alla sicurezza e alla continuità del servizio. Per quanto concerne la vendita di gas naturale ed energia elettrica sono stati chiusi tutti gli uffici al pubblico mettendo a disposizione dei clienti canali alternativi di contatto, tramite i quali poter effettuare, a distanza, le stesse pratiche che si sarebbero svolte presso gli uffici. Inoltre, è stato deciso di non applicare gli interessi di mora normalmente previsti sulle bollette scadute o in scadenza tra il 9 marzo e il 20 aprile.

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che i risultati e la situazione finanziaria e patrimoniale del Gruppo possano essere impattati dalla situazione emergenziale principalmente per effetto di una prevedibile riduzione dei consumi della clientela retail e business (a seguito della chiusura delle attività “non essenziali” disposta dalle prescrizioni ministeriali entrate in vigore il 10 marzo 2020) ed un possibile incremento dei crediti scaduti ed in sofferenza nei confronti della clientela domestico, retail, business e pubblica amministrazione. Tale impatto non è al momento valutabile in modo attendibile, considerata la rapida evoluzione della situazione e del contagio e le forti incertezze relative alla durata della situazione emergenziale.

1.2 Profilo

La storia di Estra nasce in Toscana nel 2009 grazie all’aggregazione di tre multiutility a capitale pubblico: Consiag di Prato, Coingas di Arezzo e Intesa di Siena. A fine 2017 entra nella compagine societaria di Estra anche Viva Servizi di Ancona.

Il Gruppo Estra, con circa 800.000 clienti gas e energia elettrica e ricavi totali consolidati per 996.922 milioni di euro nel 2019, è uno dei principali operatori nel settore dell’energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia. È infatti attivo prevalentemente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Puglia.

Dal marzo 2019 Estra è proprietaria del 100% del capitale di Ecolat, consolidando così la Società. Ecolat è titolare di un impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti provenienti dalle raccolte differenziate multi-materiale dei Comuni nelle province di Grosseto, Arezzo, Prato e Firenze, è gestore del centro di raccolta del Comune di Grosseto e di una piattaforma di stoccaggio di rifiuti recuperabili urbani ed è inoltre proprietaria dell’11,27% di SEI Toscana S.r.l. (gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani nell’ambito territoriale Toscana Sud). L’acquisizione ha consentito ad Estra di entrare nei servizi ambientali, attività strategica per la crescita ed il rafforzamento del Gruppo nell’ottica di svolgere, in misura crescente, il ruolo di multiutility.

Nel 2019 è proseguita l’operazione di razionalizzazione delle Società controllate con la fusione in Estra Energie di Gas Tronto, operante nella vendita di gas metano.

Nell’aprile del 2019, con l’acquisizione da 2i Rete Gas di Murgia Reti Gas, è iniziata la gestione degli impianti di distribuzione di gas naturale nei due ATEM di Foggia 1-Nord e di Bari 2-Sud.

Melfi Reti Gas è stata fusa in Centria e da novembre 2019, Centria ha affittato il ramo di azienda relativo alla rete e agli impianti dei Comuni di Campobasso, a Murgia Reti Gas.

Sempre nell’area della distribuzione del gas, la Società Tua Rete Gas si è fusa in Centria.

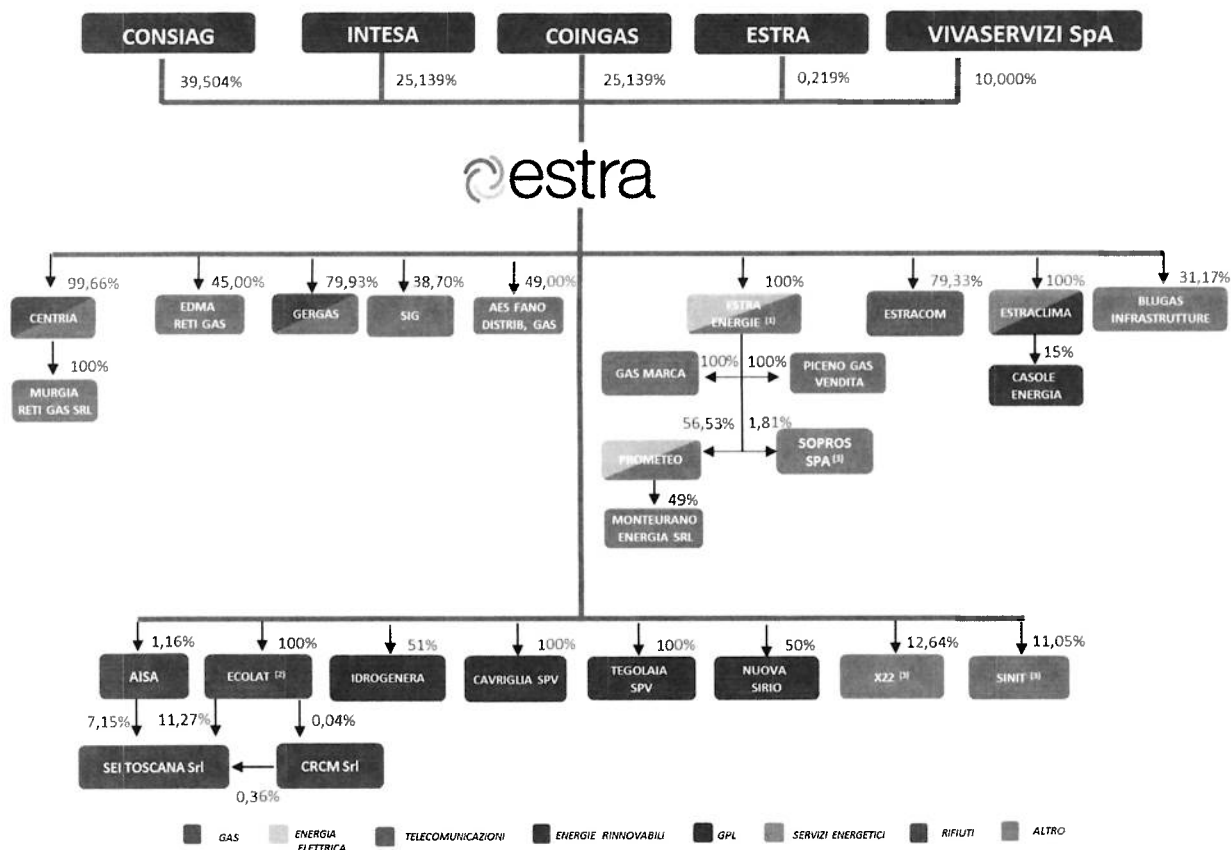
Il Gruppo Estra, con sede principale a Prato, opera in diversi settori quali:

- approvvigionamento, vendita di gas naturale e di energia elettrica;
- distribuzione di gas naturale;
- gestione tecnico-operativa di reti di telecomunicazioni e commercializzazione degli stessi;

- dotazione e sfruttamento di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili con particolare riferimento a fotovoltaico, eolico e biomasse;
- gestione di impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti (servizi di gestione calore) e attività di *facility management*;
- gestione di servizi ambientali;
- commercializzazione di gas propano liquido

Estra svolge, per le Società del Gruppo, molteplici attività come la pianificazione strategica ed organizzativa, la pianificazione finanziaria e di bilancio, la definizione degli obiettivi e delle politiche di marketing, la comunicazione e le relazioni istituzionali, le politiche, le strategie e le pratiche di gestione delle risorse umane, i sistemi informativi, il coordinamento delle aree di business, la pianificazione e il controllo della gestione aziendale.

A seguire la struttura del Gruppo Estra al 31 dicembre 2019, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.



Note:

- (1) Estra Energie detiene lo 0,072% della Banca Popolare delle Province Molisane Scarl
- (2) Ecolat detiene una partecipazione nel consorzio Cons.Eco
- (3) Società attualmente in stato di liquidazione

Cerved Rating Agency ha confermato il rating A3.1 di Estra S.p.A., all'interno dell'area "Sicurezza" della scala di rating Cerved, sulla base dei risultati conseguiti dal Gruppo nel 2018 e nel YTD 2019.

I fattori chiave di rating che hanno determinato l'assegnazione si riferiscono a:

- consolidamento dei volumi di business
Si stima una previsione di chiusura per l'esercizio 2019 con un sensibile aumento del fatturato del Gruppo, generato principalmente dalla crescita della SBU (*Strategic Business Unit*) Vendita Gas e dall'espansione del portafoglio clienti.
- miglioramento delle marginalità per il 2019

Nel 2019 si stima un miglioramento della marginalità che riguarderà tutti i settori di attività, anche grazie a politiche di copertura, alla riorganizzazione interna del Gruppo volta ad una maggiore efficienza operativa e al potenziamento dell'area Risk Management.

- crescita della Posizione Finanziaria Netta, ma sostenibile

La Posizione Finanziaria Netta (PFN) è in aumento per i rilevanti investimenti operati, in particolare nel campo dell'M&A, ma sostenibile in virtù dei margini realizzati e dell'elevato grado di patrimonializzazione che caratterizza il Gruppo.

I valori del Gruppo

Vicinanza

Siamo presenti in modo autentico nella vita quotidiana delle persone, azzerando le distanze. Le nostre relazioni definiscono chi siamo; "essere parte di" è il modello sociale che ci identifica. La crescita è il fulcro del nostro ruolo e il valore che possiamo portare alle comunità di cui facciamo parte.

Sostenibilità

Siamo consapevoli di come il valore messo in circolo in una comunità non è mai disperso, ma moltiplicato. Pertanto, indirizziamo tutte le nostre azioni consci di dover contribuire al mantenimento del patrimonio naturale per le generazioni future. Siamo un fattore di sviluppo credibile per le comunità perché ne sosteniamo attività e passioni che contribuiscono alla crescita sociale ed economica.

Accessibilità

Con i nostri servizi sempre disponibili diamo opportunità semplici e condivisibili. Sperimentiamo oggi i servizi del futuro, promuoviamo il progresso e la crescita, vediamo e accettiamo in ogni persona un'opportunità da portare a bene comune.

Empatia

Mettiamo attenzione consapevole nel legame con le persone, per comprenderle a fondo assisterle al meglio. Traduciamo i nostri valori guida e le nostre intenzioni in opportunità reali, concentrandoci su quello che veramente conta e può fare la differenza. Usiamo con le persone un linguaggio condiviso in modo disinvolto, con naturale franchezza e immediatezza.

Cura

Facciamo la differenza promuovendo e proteggendo la serenità delle persone, erogando servizi primari e costruendo legami di fiducia. Ci impegniamo ad imparare e scoprire i bisogni quotidiani e le esigenze diversificate delle persone per mantenere rapporti duraturi. Per realizzare tutto ciò, è necessario lavorare ogni giorno con determinazione ad agire per ogni persona e risponderne.

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.

Le linee strategiche

Estra si propone al mercato e ai clienti quale operatore vicino al territorio e attenta ai bisogni di famiglie, imprese e città proponendo soluzioni innovative in settori chiave e integranti nella vita di tutti i giorni, perseguendo le seguenti linee strategiche:

- crescita;
- efficienza e sinergie;
- sviluppo network;
- integrazione nella filiera;
- innovazione.

Le linee strategiche confermano il modello multi-business adottato dalla Società che ha i propri fondamenti in una forte base di clienti ed estensione sul territorio nazionale per il mercato, nel consolidamento dei territori di riferimento per le reti e nella diversificazione nel comparto dell'efficienza energetica, dei servizi legati al settore delle telecomunicazioni, delle energie rinnovabili e dell'ambiente.

Gli investimenti

Coerentemente con le proprie linee strategiche il Gruppo Estra prosegue la sua politica di espansione e crescita destinando gran parte dei propri investimenti alle operazioni di sviluppo industriale. Nel 2019, gli investimenti totali del Gruppo sono stati di 109 milioni di euro. Il raffronto con il 2018 vede un aumento del 60% dell'ammontare complessivo degli investimenti effettuati che superano anche quelli effettuati nel 2017.

La seguente tabella mostra la composizione degli investimenti, effettuati nel triennio 2017-2019.

Investimenti (Migliaia, €)	2017	2018	2019
Sviluppo industriale	72.813	54.602	95.241
Innovazione	3.522	4.422	3.317
Servizi	4.509	6.421	7.101
Beni mobili e immobili	337	2.666	3.452
Totale	81.180	68.111	109.111

Ingenti risorse sono state stanziare per sostenere la strategia di crescita sul territorio e il consolidamento del proprio ruolo di utility energetica di riferimento del Centro e Sud Italia, anche attraverso acquisizioni societarie.

Il valore generato e distribuito

A partire da questo esercizio, la DNF renderà la creazione e distribuzione del valore economico generato dal Gruppo Estra per i suoi Stakeholder.

La quantificazione della ricchezza complessivamente prodotta e distribuita è un'operazione fondamentale per comprendere in termini semplici e concreti il valore, espresso in termini monetari, che il Gruppo riversa sul territorio e quindi a tutti quei soggetti che fanno parte del territorio stesso.

Il concetto di distribuzione di valore economico permette di interpretare i dati del bilancio di esercizio mediante l'utilizzo di una diversa chiave di lettura. Secondo questa ottica multi-Stakeholder, infatti, la ricchezza prodotta da un'azienda non si limita al risultato economico conseguito nell'esercizio ma abbraccia un universo di molteplici "remunerazioni" che rappresentano la vera "impronta" economica che l'azienda imprime nella collettività.

Mediante lo svolgimento delle attività del proprio core business, Estra crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, personale, Pubblica amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

Valore economico direttamente generato e distribuito (2018-2019)

(Migliaia, €)	2018		2019	
Valore economico direttamente generato	841.652		1.003.862	
Valore economico distribuito agli Stakeholder	796.164		938.338	
<i>Fornitori</i>	727.294	91,3%	860.773	91,7%
<i>Personale</i>	36.604	4,6%	39.348	4,2%
<i>Soci/azionisti e finanziatori</i>	27.541*	3,5%	27.869**	3,0%
<i>Pubblica Amministrazione</i>	2.074	0,3%	7.739	0,8%
<i>Collettività e territorio</i>	2.651	0,3%	2.609	0,3%
Valore economico trattenuto dal Gruppo	45.488		65.524	

*Comprende il dividendo distribuito pari a 12,73 milioni (al netto della fusione di Eta3).

**Comprende oltre al dividendo distribuito anche 2 milioni di riserve distribuite nel corso del 2019.

Il valore economico direttamente generato nel 2019 è pari a 1.003.862 milioni. Rispetto al 2018 si registra un incremento del 19 % per effetto della crescita dei ricavi.

La maggior parte della ricchezza prodotta è stata distribuita ai Fornitori (locali e nazionali), per complessivi 860,7 milioni, pari all' 85,7% della ricchezza totale.

Al personale dipendente, invece, sono stati distribuiti 39,3 milioni, in aumento del 7,5% rispetto al 2018.

Ai soci e finanziatori sono stati attribuiti complessivamente 27,9 milioni in termini di dividendi distribuiti e di oneri finanziari corrisposti, in linea con l'esercizio precedente (1,2%).

La ricchezza distribuita alla Pubblica Amministrazione, pari a 7,7 milioni, in termini di imposte dirette e indirette, ha registrato un notevole incremento elevato per effetto del risultato di esercizio 2019.

Alla collettività e al territorio, in linea con l'esercizio precedente, sono stati distribuiti 2,6 milioni in sponsorizzazioni (sportive, culturali e sociali), liberalità e quote associative.

Il valore economico trattenuto all'interno del Gruppo ammonta a 65,5 milioni. Esso è costituito in gran parte da ammortamenti riguardanti i nuovi investimenti nel comparto distribuzione gas e operazioni di acquisizione societarie.

1.3 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.

	2017	2018	2019
Composizione¹			
Numero membri	66	88	76
Donne	10	20	19
Uomini	56	68	57
Età			
Minore o uguale a 29 anni			
Donne	0	0	0
Uomini	0	0	0
Da 30 a 50 anni inclusi			
Donne	9	13	10
Uomini	22	21	18
Oltre 50 anni			
Donne	1	7	9
Uomini	34	47	39
Età media			
Donne	46 anni	47 anni	47 anni
Uomini	53 anni	55 anni	55 anni
Età media complessiva	52 anni	52 anni	53 anni

Con specifico riferimento all'anno 2019, è possibile notare la diminuzione del numero dei membri, pari al 14%, collegata alla diminuzione degli organi di governo per la fusione in altre Società del Gruppo di Tua Rete Gas, Melfi Rete Gas, Metania e Gas Tronto.

La composizione degli organi di governo e controllo societari è rappresentata per il 75% da uomini. Un dato questo che se, da un lato, conferma il predominio maschile (57 uomini su 76 membri) nei ruoli decisionali e di controllo all'interno del Gruppo, dall'altro, segna una progressiva tendenza al cambiamento. Nel 2017

¹ Si specifica che nel calcolo sono considerati anche i membri delle Società fuse nel corso del 2019 perché i Consigli di Amministrazione e il Collegio Sindacale si sono riuniti.

infatti la percentuale riguardante la presenza femminile nei consigli di amministrazione e negli organi di vigilanza era pari al 15%, nel 2018 al 23% e nel 2019 è passata al 25%.

Nel 2019, quasi il 55% dei membri degli organi di governo possiede la laurea o un titolo di studio superiore alla laurea (74% nel caso delle donne e 49% per gli uomini).

Per quanto riguarda l'anzianità di carica, che prende in considerazione il numero dei ruoli e non dei membri degli organi di governo, nel 2019 sono 51 i ruoli caratterizzati da un'anzianità inferiore ai 3 anni, 30 quelli con anzianità compresa tra 3 e 6 anni e 28 quelli con anzianità superiore ai 6 anni. Nel caso dei ruoli femminili, si registra la netta prevalenza di anzianità di carica inferiore ai 6 anni (22 ruoli) rispetto alle cariche con anzianità superiore ai 6 anni. Questa tendenza si conferma anche per i ruoli maschili per i quali si ha un'anzianità inferiore ai 6 anni per 59 ruoli e superiore a 6 anni per 23 ruoli.

1.4 Gestione responsabile delle attività

1.4.1 Modello di Gestione e Politiche anticorruzione

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, Gas Marca e Ecolat.²

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. Nel corso del 2019 Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Estra Clima e Gergas, hanno aggiornato il proprio Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo al fine di rispondere alle variazioni organizzative intervenute e includere i seguenti reati presupposto:

- autoriciclaggio,
- eco-reati,
- istigazione alla corruzione tra privati,
- intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro,
- razzismo e xenofobia
- adeguamento alla disciplina del *Whistleblowing*.

Segnalazioni anonime

Dal 2018 Estra si è adeguata alla normativa (legge n. 179/2017) istituendo un canale informatico idoneo a garantire la riservatezza dell'identità di colui che segnala condotte illecite rilevanti ai fini dei reati presupposto, a tutela dell'integrità dell'ente. L'applicazione web adottata (*MY WHISTLEBLOWING*) permette agli utenti di accedere alla piattaforma solo ed esclusivamente tramite credenziali univoche. 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*.

² Si specifica che attualmente non è stato adottato un Modello 231 per le Società che non hanno dipendenti, Cavriglia, Tegolaia, Idrogena e Piceno Gas Vendita; infine anche Murgia attualmente non ha adottato un Modello 231.

Tutte le segnalazioni e le anagrafiche inserite nel software sono crittografate e, infine, per vedere i dati del segnalante viene richiesta all'Organismo di Vigilanza un'ulteriore password. Attraverso questo strumento sono consentite anche le segnalazioni anonime.

Nel 2019 non si sono avute segnalazioni tramite l'utilizzo di tale piattaforma.

Le attività dell'Organismo di Vigilanza

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.

L'Organismo di Vigilanza è composto da 5 membri, 4 esterni ed 1 interno; svolge le sue attività seguendo il regolamento approvato dallo stesso Organismo. Solo l'Organismo di Vigilanza della Società Ecolat è composto da 2 membri, uno esterno ed uno interno.

Nel corso del 2019, l'OdV ha svolto 30 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 22, dei quali 7 in area salute, sicurezza e ambiente, 3 in ambito formazione del personale e 12 in area acquisti, gare e analisi delle consulenze.

Le verifiche svoltesi nel 2019 hanno riguardato l'affidamento di consulenze e prestazioni professionali, il processo di fatturazione dei clienti grossisti, i sistemi di *smart metering* e l'adeguamento dei contratti sul mercato libero vendita gas e luce.

Nel 2019 non si sono accertati episodi di violazione del Modello di Gestione.

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.

Nel triennio 2017-2019, 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.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, adottato dalle Società elencate nel precedente paragrafo, è finalizzato alla prevenzione del reato di corruzione tra privati a vantaggio della Società.

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. Nel 2019 Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Gergas e Estra Clima hanno aggiornato il Modello 231 e tutti i loro dipendenti hanno ricevuto gli ordini di servizio relativi all'aggiornamento.

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. I Modelli di Gestione e i Codici Etici sono a disposizione di tutti i dipendenti in un'apposita sezione dell'intranet.

A seguire, la tabella che rileva i dati relativi ai dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione. Si nota la crescita nella percentuale dei dipendenti formati sul totale dei dipendenti che passa dal 5,5% del 2018 al 24,2% del 2019 e l'ampliamento della distribuzione geografica in altre aree, rispetto a quelle storiche, con il coinvolgimento di colleghi che operano a Grosseto, Ascoli Piceno, in Molise, Abruzzo, Sicilia, Campania e Calabria.

La crescita del personale formato in materia di anticorruzione, che riguarda trasversalmente tutte le qualifiche, si spiega soprattutto con la nuova modalità e-learning adottata, che permette una maggiore flessibilità e condivisione dei contenuti.

	2017	2018	2019
Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione	8	39	184
Fattorini	0	0	1
Operai	0	0	21
Impiegati	0	33	135
Quadri	2	6	14
Dirigenti	6	0	13*
Percentuale su totale dipendenti	1,2%	5,5%	24,2%
Distribuzione geografica:			
Arezzo	0%	0%	14,1%
Prato	75,0%	5,1%	39,7%
Siena	25,0%	7,7%	14,1%
Ancona	0%	64,1%	0%
Altre aree	0%	23,1%	32,1%

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, divisi per categoria e sede

* Dai dirigenti formati sono stati esclusi quelli che sono membri di Organi di Governo Societari.

Le politiche e le procedure di anticorruzione vengono comunicate a tutti i membri degli organi di governo e di controllo (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali) delle Società che hanno adottato il Modello di Gestione e il Codice Etico.

Per quanto riguarda le iniziative in materia di anticorruzione che hanno coinvolto i membri degli organi di governo, si rileva che nel 2019:

- tutti i membri degli organi di governo delle Società Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Gergas e Estra Clima hanno ricevuto formazione in tema di anticorruzione;

- a tutti i membri degli organi di governo delle Società Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Gergas, Estra Clima, Prometeo e Gas Marca sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione.

Membri di governo che hanno ricevuto formazione/comunicazione in materia di anticorruzione

	2018			2019		
	N. totale membri	N. membri formati	%	N. totale membri	N. membri formati	%
Membri degli organi di governo che hanno ricevuto formazione in tema di anticorruzione	88	0	0%	76	38	50%
Membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	88	50	57%	76	50	65,8%

Da segnalare che dal 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 e 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).

Sebbene non esista una procedura formalizzata per comunicare ai fornitori le politiche e le procedure anticorruzione, a tutti coloro che ricevono ordini di acquisto autorizzato e ad alcuni tra coloro che ricevono ordini da contratto dalle Società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico viene espressamente richiesto di prenderne visione. Il mancato rispetto può comportare la richiesta di risarcimento danni e/o la risoluzione del rapporto contrattuale.

Nel 2019 nessun contratto con partner commerciali è stato risolto o non è stato rinnovato a causa di violazioni legate alla corruzione.

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 triennio 2017-2019.

Nel 2019 si nota un miglioramento nella percentuale dei fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico, che ritorna al 100% per gli ordini di acquisto registrato nel 2017 e che migliora di 5 punti percentuali, rispetto al 2018, per gli ordini di contratto.

Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico			
Numero totale fornitori			
2017	1.962*		
2018	2.402*		
2019	2.223**		
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 di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
2017	635	635	100%
2018	804	699	86,9%
2019	895	895	100%
Ordini da contratto			
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
2017	465	191	40,1%
2018	1.130	242	21,4%
2019	686	189	27,6%

* Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Prometeo, ETA 3, Gas Tronto e Piceno Gas Vendita, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.

** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Gergas, Ecolat, Murgia Reti Gas e Piceno Gas Vendita, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.

Proprio in virtù dell'adozione da parte del Gruppo Estra 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 di 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 eventi delittuosi di cui al D.Lgs.231/2001;
- 6) di non essere mai stati rinviati 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; sul comportamento dei fornitori oltre che dei dipendenti del Gruppo è attivo il controllo dell'Organismo di Vigilanza.

1.4.2 Certificazioni

Le certificazioni rappresentano un elemento fondamentale delle politiche del Gruppo Estra che le considera essenziali al fine di governare i processi interni e migliorarli costantemente per rendere più efficace ed affidabile il sistema gestionale nel suo insieme. Efficacia, ottimizzazione, semplificazione e riduzione degli sprechi sono gli input di base. Per questo motivo sono stati adottati sistemi di gestione integrati a livello di Società e in alcuni casi anche intersocietari. Le certificazioni riguardano vari ambiti: la gestione della qualità, la responsabilità sociale d'impresa, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la sicurezza dei dati. Esse rappresentano un sistema, volto a garantire performance di alta qualità, conforme a specifiche norme di riferimento e valide a livello internazionale.

La seguente tabella classifica le certificazioni possedute dal Gruppo Estra nel triennio 2017-2019. Il numero di certificazioni è aumentato nel corso del triennio a testimonianza del fatto che la politica delle certificazioni è ormai radicata nel Gruppo. Inoltre, risulta che il 90% dei dipendenti del Gruppo opera secondo standard di certificazione in qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro; ed il 31% secondo standard di certificazioni SA8000.

Numero e tipologia di certificazioni ³	2017	2018	2019
Qualità ISO9001	6	7	7
Responsabilità sociale d'impresa SA8000	1	1	1
Sistemi di gestione ambientale ISO14001	6	7	7
Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro OHSAS18001 con passaggio alla ISO 45001 nel 2019 (ad esclusione della Società Ecolat di recente acquisizione)	6	7	7
Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni ISO/IEC 27001	3	3	3
Sistemi per la gestione dei beni ISO55001	1	1	1
Gestione dell'energia ISO50001 e CEI11352	2	2	2
Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 15838 seguendo i criteri della UNI 11200 (servizi di <i>contact center</i>), UNI EN ISO 3834-2 (saldature tubazione in acciaio), UNI 11024 (saldature tubazioni in polietilene) e UNI 11632, ISO IEC 17025 (accreditamento laboratorio di prova)	3	4	4

³ Le certificazioni ISO9001, ISO14001 e OHSAS18001 sono possedute da Estra S.p.A., Estra Energie, Ecolat, Estra Clima, Estracom, Centria, Gergas. La certificazione "Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni ISO/IEC 27001", è posseduta da Estra, Centria ed Estracom. La certificazione "Gestione dell'energia ISO50001 e CEI11352" è posseduta da Estra Clima e Centria, mentre la sola Centria possiede la certificazione "Responsabilità sociale d'impresa SA8000".

Riguardo ai Regolamenti Centria possiede quello EMAS, Estra Clima possiede il (CE) 303/2008. Estracom, Estra Clima e Centria possiedono attestazioni SOA.

1.5 Gestione dei rischi

La funzione Risk Management di Gruppo, istituita da Estra nel 2018, ha operato nel corso del 2019 per il consolidamento di una gestione dei rischi strutturata 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 e direzionale. Estra, nel disegno complessivo del processo di gestione dei rischi, ha adottato un approccio sistematico e articolato, mediante 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 ad 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 di identificazione e gestione dei rischi, contraddistinto da:

- **focus sui rischi** - focalizzazione sull'identificazione e sull'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 macro aree "Rischi Esterni" e "Rischi Interni" (strategici, operativi e finanziari).

Rischi non finanziari

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

Ambiti del Decreto	Descrizione del Rischio	Modalità di Gestione
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 compartimento 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 relativa documentazione inerente le varie funzioni • Sono state avviate specifiche attività di <i>coaching</i> rivolte a tutto il personale di Estra S.p.A. • Sistema di certificazione: OHSAS 18001, adottato dalle Società del Gruppo

Ambiti del Decreto	Descrizione del Rischio	Modalità di Gestione
CORRUZIONE	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	<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. ● Adozione da parte di Estra Energie e di Prometeo, del Protocollo di autoregolazione per contratti e attivazioni non richieste
SOCIALE	Perdita di reputazione presso gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> ● La funzione Sostenibilità, Relazioni e Ufficio Stampa, svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> ○ cura, in esclusiva in base ad uno specifico Regolamento, dei rapporti con gli organi di informazione ○ comunicazione interna ○ cura e coordinamento di progetti allo scopo di diffondere le pratiche di sostenibilità e di CSR nei territori di riferimento del Gruppo Estra e tra i dipendenti del Gruppo ○ coinvolgimento attivo degli Stakeholder attraverso attività progettuali di engagement, secondo un approccio sostenibile, che coinvolga le dimensioni economica, sociale e ambientale

1.6 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019

Ampliare nell'ambito del piano di Audit il numero di attività in materia di antifrode: gli audit su "Acquisti rapidi" hanno prodotto l'emissione di un ordine di servizio che ha eliminato gli acquisti rapidi, di qualsiasi importo, senza autorizzazione.

Completare la fase di startup e di organizzazione del servizio di Risk Management:

Nel corso dell'esercizio 2019 è stata completata la prima fase di mappatura dei rischi di Gruppo finalizzata alla definizione del "Risk Model" del Gruppo Estra, che ha consentito una classificazione organica dei rischi rilevati. In particolare, il lavoro svolto ha condotto ad una prima macro-distinzione tra rischi esterni (*Cyber Security, Compliance, Fornitori, Climate Change*) e rischi interni (riconducibili a tre aree principali, cioè rischi

strategici, operativi e finanziari). La qualificazione dei rischi è avvenuta attraverso la definizione di un rating di ogni rischio individuato, calcolato attraverso una misurazione puntuale dell'impatto e della probabilità di accadimento di ciascuno, con l'obiettivo di individuare un panel di rischi da considerare "top" su cui sviluppare specifici *action plan*. Con riferimento all'organizzazione del servizio, è stata costituita un'unità dedicata composta da quattro persone oltre al responsabile.

Completare il processo di certificazione ISO 9001 e ISO 45001

Per effetto della fusione in Centria, a partire dal 14/10/2019, Melfi Reti Gas (per l'impianto relativo alla provincia di Isernia) assume le certificazioni di Centria. L'impianto relativo alla provincia di Campobasso è passato a Murgia Reti Gas.

Passaggio dalla certificazione OHSAS 18001 alla nuova norma UNI ISO 45001: le seguenti Società hanno effettuato il passaggio - Estra, Estra Energie, Estracom, Centria, Estra Clima e Gergas

Obiettivi 2020

Rendere permanente l'utilizzo della piattaforma e-learning per la formazione del D.lgs. 231/2001 non solo per i neo-assunti ma anche per i dipendenti che abbiano ricevuto precedente formazione su questi argomenti. L'utilizzo di piattaforme e-learning, infatti, consente maggiore flessibilità in termini di tempo e permette una formazione differenziata (management, direttivi, neo-assunti ecc.)

Tracciare la formazione 231 rivolta agli amministratori che si svolge in occasione della presentazione al CdA del piano delle attività e delle stesse relazioni semestrali o nel corso degli incontri tra OdV e amministratori.

Definizione e sviluppo action plan relativi ai Top Risk

L'obiettivo per l'anno 2020 sarà quello di definire i singoli action plan relativi a ciascuno dei top risk individuati attraverso l'attività di analisi e monitoraggio dei rischi nell'ambito della fase di start-up del progetto Enterprise Risk Management

Conseguimento certificazioni: ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 e ISO 45001-2018 per Murgia Reti Gas e l'acquisizione della Certificazione sistema integrato qualità e sicurezza sul lavoro (ISO 9001 - ISO 45001) per Prometeo. Infine, per Centria sarà portata avanti l'estensione del campo di applicazione della ISO 27001 all'ambito Cyber Security, la certificazione delle competenze gas per ulteriori 20 dipendenti e l'invio a tutti i dipendenti, tramite un software online, di un'area web dove prendere visione ed aderire al Codice Etico.

2. Il Valore della Sostenibilità

2.1 Estra, i temi materiali e gli SDGs

Il Gruppo Estra è impegnato a promuovere la sostenibilità e le pratiche sostenibili in numerosi contesti della propria attività. Pertanto, in linea con quanto fatto lo scorso esercizio, ha voluto incrementare ulteriormente gli sforzi con l'intento di instaurare un processo di allineamento tra i temi materiali del Gruppo e i *Sustainable Development Goals (SDGs)*, introdotti dalle Nazioni Unite nel 2015 (come riportato nella tabella sottostante).

L'analisi di Materialità è il "luogo" virtuale dove si ascoltano e si formalizzano le istanze dei propri Stakeholder. Essa è alla base del processo di Reportistica di Sostenibilità. Mediante l'analisi si possono identificare tutti i temi che necessitano una trattazione prioritaria all'interno del Reporting di Sostenibilità, in quanto giudicati rilevanti sia dagli Stakeholder interni che esterni del Gruppo Estra.






L'analisi di Materialità viene riproposta dal Gruppo Estra a cadenza ciclica. Quella attuale è stata effettuata nel 2018 e nel 2020 si procederà al suo aggiornamento, dato che i repentini cambiamenti del contesto economico e sociale di oggi impongono un costante allineamento delle 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 benchmarking 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. 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, NGO), il Consiglio di Amministrazione di Estra e un gruppo di dipendenti (dirigenti, quadri e personale coinvolto nella redazione del documento). 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 S.p.A., il 25 febbraio 2019.

L'abbinamento dei temi materiali di Estra agli SDGs mette in luce quanto le attività del Gruppo incrocino molti dei 17 Goal, a testimonianza di quanto le aziende possano incidere sul loro raggiungimento. Tenendo conto dei valori e dei settori in cui opera il Gruppo, si nota quanto alcuni Goal siano molto collegati all'agire aziendale. In particolare:

- lotta al cambiamento climatico;
- consumo e produzione responsabile;
- energia pulita e accessibile;
- città e comunità sostenibili;
- imprese, innovazione e infrastrutture;
- lavoro dignitoso e crescita economica;
- parità di genere;
- ridurre le disuguaglianze.

SDGs	Temi materiali che contribuiscono al
------	--------------------------------------

	raggiungimento degli SDGs
<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili • Riduzione dei consumi interni
<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione, attrazione e conservazione dei talenti • Benessere e sviluppo del capitale umano • Diritti umani • Tutela della salute e sicurezza sul lavoro
<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione sostenibile della catena di fornitura • Infrastrutture • Innovazione, ricerca e sviluppo • Sostenibilità economica e competitività di mercato • Centralità e soddisfazione del cliente
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale e economia circolare • Rapporto con gli Stakeholder
<p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione consumi interni • Responsabilità di prodotto • Rifiuti prodotti • Corrette prassi di marketing e comunicazione interna

 <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni • Riduzione consumi interni
 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>	 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pari opportunità • Diritti umani

La tabella sottostante riporta invece il raccordo tra i temi del Decreto 254/2016 e i temi materiali che sono trattati nella 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 (Infrastrutture, Investimenti, Sviluppo economico) che pertanto verranno trattati in DNF senza particolare approfondimento.
- 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).

Ambiti del Decreto 254/2016	Temi DNF
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Anticorruzione
Personale	Occupazione attrazione e conservazione dei talenti Benessere e sviluppo del capitale umano Pari opportunità Tutela della salute e sicurezza sul lavoro
Sociale	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 Gestione sostenibile della catena di fornitura
Ambiente	Riduzione consumi interni Efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni Rifiuti prodotti
Diritti umani	Diritti umani Pari opportunità

2.2 Mappa degli Stakeholder

I portatori di interesse verso i quali il Gruppo Estra rendiconta le proprie performance economiche, sociali e ambientali relativamente al triennio 2017-2019, sono le categorie individuate già nel 2018, successivamente all'azione di prioritizzazione effettuata, tramite un'analisi che ha coinvolto il top management dell'azienda e i principali Stakeholder. Al termine dell'analisi, è stata stilata la seguente lista degli Stakeholder di Estra:

- Personale
- Clienti e utenti
- Azionisti e soci (inclusi i Comuni soci indiretti)
- Fornitori (inclusi i consulenti strategici)
- Finanziatori (incluse le banche e gli investitori)
- Ambiente
- Enti e Istituzioni (incluse la Pubblica Amministrazione, l'Università e i Sindacati)
- Collettività e territorio

2.3 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 2019.

Stakeholder	Iniziative 2019	Frequenza/Eventi 2019
Azionisti e soci	Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti ⁴	18
Clienti	Newsletter agli iscritti all'area clienti	mensile

⁴ Nel dato riportato sono incluse sia le assemblee dei soci di Estra che le assemblee di ogni socio di Estra con i propri soci (Consiag, Coingas, Intesa e Viva Servizi).

	Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
	Prato - Accordo di collaborazione su efficienza energetica nei condomini con Confartigiano e Ance	20.5.2019
	Firma Protocollo di autoregolazione per contratti gas e luce non richiesti con Associazioni dei consumatori toscane	19.6.2019
	Convention con clienti top (energia, TLC, efficienza energetica)	annuale
	Ancona – Accordo con CISL per sconto su canone RAI	1.10.2019
	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 con tutti i dipendenti per bilancio attività 2019 e prospettive strategiche, svolti a Firenze, Tolentino, Lucera	3
	Notizie inserite su intranet	182
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	145
	Informazioni pubblicate sul sito aziendale	75
	Conferenze stampa	58
	Comunicati stampa	93
	Notiziari informativi radio e tv da 60 secondi	quindicinale
Enti e Istituzioni	Comune di Vaiano - Inaugurazione colonnine per ricarica auto elettriche	18.1.2019
	Comune di Orgia – Assemblea presentazione progetto di metanizzazione	5.3.2019
	Comune di Calenzano – Inaugurazione rete metano	6.3.2019
	Arezzo - Convegno “Un bel gioco non deve durare poco. Gli adolescenti e lo sport”. Lancio 3° edizione premio giornalistico <i>Estra per lo Sport</i>	29.3.2019
	Comune di Agliana – Inaugurazione rete wifi pubblica	10.5.2019
	Perugia – Inaugurazione nuovo ufficio al pubblico	22.5.2019
	Comune di Sansepolcro - Inaugurazione colonnine per ricarica auto elettriche	16.7.2019

	Siena – Convegno “Energia, clima, economia circolare per uno sviluppo sostenibile”. Presentazione Bilancio di Sostenibilità 2018	18.7.2010
	Civitanova Marche – Convegno “Campioni si diventa! E non solo nello sport” Incontro con ragazzi medie superiori, promozione 3° edizione premio giornalistico <i>Estra per lo Sport</i>	21.10.2019
	Arezzo - Convegno “Progetto PMIR. La nuova figura del Project Manager del Report Integrato”.	22.11.2019
	Pesaro – Inaugurazione nuovo ufficio al pubblico	11.12.2019

3. Le Persone

3.1 Occupazione

La cura verso i dipendenti, lo sviluppo delle loro competenze, l'attenzione al loro benessere e alle loro aspirazioni: elementi chiave che contemporaneamente racchiudono in sé la vera identità del Gruppo Estra e il suo più prezioso capitale, quello umano.

“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.”
(Tratto dal Codice Etico di Estra)

Il personale in organico del Gruppo Estra continua ad essere in crescita, avendo raggiunto nel corso del 2019 il numero di 761 dipendenti, tutti peraltro coperti da accordi di contrattazione collettiva. Tra i 761 dipendenti, 12 sono i lavoratori somministrati. Su base triennale, si evidenzia un trend positivo quantificabile in 117 unità.

*Numero totale di dipendenti**

2017	2018	2019
644	707	761

* I dati sono stati calcolati attraverso la metodologia denominata *full-time equivalent (FTE)* adottata in conformità agli standard del *Global Reporting Initiative*. Questo metodo è appropriato qualora si tratti di rappresentare situazioni occupazionali come quella del Gruppo Estra in cui l'impegno lavorativo totale di alcuni dipendenti è, a volte, ripartito sia tra Società facenti parti del perimetro del Bilancio Consolidato e della presente Dichiarazione Non Finanziaria, sia tra Società non rientranti in tale perimetro. Questa politica di gestione del personale permette di diffondere la contaminazione positiva di competenze e di esperienze tra le varie Società del Gruppo, contribuendo ad una crescita delle professionalità, nonché di standardizzare modalità operative e gestionali all'interno delle varie Società del Gruppo stesso.

Limitando l'analisi statistica all'anno di riferimento, si registra un aumento del personale pari a 54 unità (761 dipendenti nel 2019 contro i 707 del 2018). Tale scarto incrementale è fortemente influenzato dalle politiche di acquisizione societarie del Gruppo, in particolare nel settore della distribuzione di gas (+31 unità), ma anche nel suo orientamento verso lo sviluppo di servizi ambientali (+27), intrapresi grazie all'acquisizione della Società Ecolat.

Numero dipendenti per ambito di attività	2018	2019
Distribuzione gas, metano e GPL	246	277
Servizi energetici	25	23
Vendita gas e/o luce	233	236

Telecomunicazioni	12	12
Servizi generali	191	186
Servizi ambientali	-	27

La ripartizione dei dipendenti per qualifica vede un forte aumento in termini numerici degli operai (+ 32 unità), mentre il dato degli impiegati, seppur registri un aumento in termini assoluti di 26 unità per il 2019, ha subito un rallentamento rispetto al più deciso trend dell'anno precedente. Si evidenzia, inoltre, un aumento di circa il 14% (+ 5 unità) dei dipendenti con la qualifica di quadro. Resta invariato il dato inerente al numero dei dirigenti in relazione all'anno precedente; il numero di fattorini passa invece da 4 a 5 unità.

Per quanto riguarda la ripartizione dei dipendenti per qualifica e per genere, si evidenziano due aspetti: se da un lato si apprezza l'aumento costante di una unità su base annua dei dirigenti di sesso femminile, dall'altro si registra l'assoluta novità rappresentata dall'ingresso nel Gruppo di 12 lavoratrici inquadrare con la qualifica di operaio.

Numero di dipendenti per qualifica	2017	2018	2019
Dirigenti	17	21	21
Quadri	36	35	40
Impiegati	475	517	533
Operai	112	130	162
Fattorini	4	4	5

Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere	2017		2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	16	1	19	2	18	3
Quadri	26	10	25	10	31	9
Impiegati	241	234	263	254	271	262
Operai	112	0	130	0	150	12
Fattorini	4	0	4	0	5	0

In generale, nel 2019 il numero di dipendenti per sede è rimasto pressoché invariato rispetto al precedente anno. Rappresentano un'eccezione Grosseto (+26), Prato (+14) e Siena (-11). Inoltre, l'apertura di due nuove sedi a Bari e Foggia ha contribuito all'aumento del personale rispettivamente di 19 e 11 unità.

Numero dipendenti per sede	2018	2019
----------------------------	------	------

Ancona	36	35
Arezzo	106	104
Ascoli Piceno	19	17
Bari	-	19
Campobasso	2	1
Caserta	3	3
Chieti	1	1
Cosenza	1	1
Foggia	-	11
Grosseto	14	40
Isernia	12	14
L'Aquila	2	1
Lucca	2	2
Macerata	6	6
Modena	9	9
Napoli	2	2
Palermo	1	1
Perugia	3	3
Prato	269	283
Reggio Calabria	3	3
Rieti	6	7
Siena	201	190
Teramo	9	8

L'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo, in discontinuità con il biennio precedente, torna ad alzarsi, passando in tal modo da 14 anni e 5 mesi del 2018 a 14 anni e 8 mesi nel 2019.

Il dato su base triennale della composizione del personale per titolo di studio è sostanzialmente immutato, confermando la tendenza alla graduale riduzione dei dipendenti in possesso della licenza elementare o media, passati dal 19,2% del 2017 all'attuale 17,5% del 2019. Permane costante anche il dato relativo alle differenze a livello di genere: più del 92% delle dipendenti vanta un titolo di istruzione non inferiore al diploma di scuola superiore (124 su 286 donne sono in possesso di una laurea) a fronte del 74,7% dei colleghi uomini (135 su 475 sono laureati). Da notare infine che nel caso di 9 dipendenti (4 uomini e 5 donne) di nazionalità straniera in organico presso l'azienda Ecolat (pari all'1,2% del totale dipendenti) non è stato possibile reperire l'informazione relativa al titolo di studio.

Titolo di studio	2017	2018	2019
Licenza elementare o media	19,2%	18,0%	17,5%
Diploma scuola superiore	47,1%	48,4%	47,3%

Laurea	33,7%	33,6%	34,0%
--------	-------	-------	-------

3.1.1 Categorie protette

Rispetto al biennio precedente, aumentano di 6 unità (2 donne e 4 uomini) i dipendenti appartenenti alle categorie protette, ripartite in modo non omogeneo tra invalidi civili (5) e orfani/e vedove/i (1). Tale incremento è da attribuirsi, in base alla qualifica, a fattorini (3), operai (2) e impiegati (1).

Categorie protette	2017	2018	2019
Donne	13	13	15
Uomini	26	27	31
Invalidi civili	34	35	40
Orfane/i e vedove/i	5	5	6
Quadri	0	1	1
Impiegati	31	34	35
Operai	4	4	6
Fattorini	4	1	4

	2017	2018	2019
Quadri	0%	2,5%	2,2%
Impiegati	79,4%	85,0%	76,1%
Operai	10,3%	10,0%	13,0%
Fattorini	10,3%	2,5%	8,7%

3.1.2 Contratti e retribuzioni

Il Gruppo Estra si caratterizza da sempre per l'assoluta prevalenza di contratti a tempo indeterminato, in quanto considera, non soltanto un obiettivo strategico di politica aziendale, ma soprattutto una scelta consapevole di natura etica, garantire stabilità lavorativa ai propri dipendenti.

Nel corso del 2019 è proseguito il trend registrato nel biennio 2017-2018, evidenziando un costante e progressivo aumento dei contratti a tempo indeterminato. Si è passati dai 663 contratti del 2018 ai 728 del presente anno (contratti di somministrazione inclusi). Nel 2019 il 95,7% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, contro il 93,8% del 2018. La crescita del dato ha interessato

trasversalmente tanto gli uomini (+43 sul 2018) quanto le donne (+ 22 sul 2018). Analoga variazione positiva si è avuta anche in termini percentuali per quanto riguarda il dato generale (+1,9%) e per le singole componenti maschili (+2,4%) e femminili (+1,1%).

I contratti a tempo determinato hanno subito una contenuta variazione negativa in tutte le componenti (generale, maschile e femminile), sia in termini assoluti che percentuali. A questo scenario hanno contribuito 17 dipendenti i cui contratti sono stati trasformati da tempo determinato ad indeterminato.

Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere	2017	2018	2019
Tempo Indeterminato	609	663	728***
Uomini	386	411	454
Donne	223	252	274
Tempo Determinato	35*	44**	33****
Uomini	13	30	21
Donne	22	14	12

* Di cui 19 somministrati (7 uomini e 12 donne)

** Di cui 15 somministrati (9 uomini e 6 donne)

*** Di cui 1 somministrato (1 uomo)

**** Di cui 11 somministrati (5 uomini e 6 donne)

Per quanto concerne le retribuzioni, è possibile osservare nel 2019 un aumento dello stipendio base per tutte le categorie, ad eccezione di quadri donne, delle impiegate e degli operai, e un aumento della remunerazione totale per i dirigenti, di entrambi i generi. Non si riporta il dato relativo a operai e fattorini, in quanto non risulta presenza femminile significativa (nessun fattorino donna e solo 12 operaie in Ecolat, Società comunque non inclusa nella tabella sottostante).

Stipendio base annuale*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile	2018	2019
Dirigenti	89%	94%
Quadri	100%	98%
Impiegati	95%	91%

Retribuzione totale annua*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile	2018	2019
Dirigenti	79%	78%
Quadri	95%	92%

Impiegati	91%	87%
-----------	-----	-----

* I dati non includono le retribuzioni della Società Ecolat della quale non è stato possibile raccogliere il dato in quanto entrata a far parte del Gruppo Estra nel corso del 2019.

3.1.3. Assunzioni e cessazioni

Da sempre il Gruppo Estra coniuga, nei territori in cui è presente, l'erogazione di servizi di qualità con una particolare attenzione allo sviluppo delle comunità di riferimento mediante specifiche iniziative in favore della collettività e politiche volte alla valorizzazione dei talenti locali e al loro inserimento in percorsi di crescita personale e professionale. In quest'ottica, ne è un chiaro esempio il fatto che il 95% dei dirigenti del Gruppo provenga dal Centro Italia (segnatamente Marche e Toscana) e che il loro impegno abbia ricadute concrete sullo sviluppo del proprio territorio.

Anche nel 2019 si evidenzia un leggero aumento in termini assoluti del numero delle assunzioni (+5 rispetto al 2018), confermando il trend positivo registrato nei due anni precedenti.

Mettendo in relazione assunzioni e fasce d'età, è interessante notare come il numero dei nuovi assunti abbia subito un calo nelle fasce d'età più basse, a fronte di una considerevole crescita nella fascia degli over 50, questo dovuto principalmente al numero di persone entrate a far parte del Gruppo per via delle acquisizioni effettuate nel corso del 2019. Proseguendo l'analisi dei dati attraverso il filtro delle fasce d'età, si osserva che le assunzioni di genere maschile prevalgono nelle fasce under 30 e over 50, mentre si attesta una sostanziale parità numerica tra i sessi nella fascia intermedia (<30 e >50). Gli andamenti sopra descritti trovano pieno riscontro nei dati espressi in termini percentuali e in quelli relativi al tasso di assunzione (come si evince dalle tabelle di riferimento): dal tasso di assunzione emerge che nel 2019 sono state assunte 12 persone ogni 100 dipendenti.

Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età)	2017	2018	2019 ⁵
Totale	36	83	88
Uomini	17	53	61
Donne	19	30	27
Nuovi assunti per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	18	23	19
Fra 30 e 50 anni compresi	13	46	36
Oltre 50 anni	5	14	33

⁵ Si specifica che nel corso del 2019 ci sono state sei persone che sono state assunte e sono cessate nel corso del medesimo anno e che non sono state incluse nel calcolo.

Tasso di assunzione*	2017	2018	2019
Totale	0,05	0,12	0,12
Uomini	0,04	0,12	0,13
Donne	0,06	0,11	0,09
Tasso di assunzione per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,41	0,45	0,37
Fra 30 e 50 anni compresi	0,03	0,11	0,08
Oltre 50 anni	0,02	0,06	0,12

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti

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

Per quanto riguarda le cessazioni, il 2019 ha fatto registrare un aumento del numero complessivo dei contratti cessati di poco superiore al 55% rispetto al totale dell'anno precedente (34 contro 22), specie in riferimento alla qualifica di impiegato e operaio (rispettivamente 24 e 9 cessazioni). Tale incremento ha riguardato, in particolare, il personale over 50, in prevalenza di sesso maschile (esattamente il doppio rispetto al 2018); di contro, si è evidenziata una minima variazione di segno opposto nella fascia intermedia. Seppur in lieve crescita (si è passati da 2 a 5), permane contenuto verso il basso il numero di cessazioni nella fascia under 30, a dimostrazione dell'impegno del Gruppo Estra nel creare un ambiente lavorativo volto alla promozione e allo sviluppo delle competenze nelle nuove generazioni. In generale, le cessazioni sono dovute perlopiù a pensionamenti, dimissioni, inabilità, scadenza di contratti a termine e di somministrazione, nonché a trasferimenti ad altra Società.

Il tasso generale di turnover del personale può considerarsi sostanzialmente invariato, anche se nell'anno di riferimento si rileva un incremento dello 0,02% relativamente alla componente maschile, attestando il dato allo 0,05% (vale a dire su 100 dipendenti del Gruppo, in media, soltanto 5 hanno cessato il loro rapporto di

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età)	2017	2018	2019
Totale	18	22	34
Uomini	11	15	24
Donne	7	7	10
Numero cessazioni per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	8	2	5
Fra 30 e 50 anni compresi	6	10	8
Oltre 50 anni	4	10	21

Tasso di turnover*	2017	2018	2019

Totale	0,03	0,03	0,04
Uomini	0,03	0,03	0,05
Donne	0,03	0,03	0,03
Tasso di turnover per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	0,18	0,04	0,10
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,02	0,02
Oltre 50 anni	0,02	0,04	0,08

lavoro).

*Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti.

3.2 Benessere dei lavoratori

In linea con la policy aziendale, il Gruppo Estra persegue il benessere dei lavoratori, prestando particolare attenzione a:

- garantire 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";
- offrire soluzioni, modalità e interventi capaci di rendere più agevole la vita del personale e favorire un opportuno equilibrio tra lavoro e vita privata;
- rendere disponibili al personale dipendente misure di welfare aziendale (*flexible benefit*);
- mantenere un'efficienza organizzativa e operativa, favorendo lo scambio di informazioni, la collaborazione e la contaminazione di competenze professionali tra le persone, nonché il senso di appartenenza e della cultura aziendale, anche grazie ad un sistema interno di comunicazione e condivisione di documenti ed informazioni innovativo e facilmente accessibile;
- assicurare la valorizzazione del capitale umano attraverso la realizzazione di percorsi formativi volti alla crescita professionale dei propri dipendenti in coerenza con i bisogni di competenza rilevati e loro aspettative di carriera.

3.2.1. Promozione della diversity e tutela delle Pari opportunità

La promozione della diversità rappresenta per Estra un asset valoriale di fondamentale importanza al punto da sottoscrivere lo scorso 20 novembre, insieme ad altre 26 aziende di servizi pubblici associate a Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche), il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la

Differenza". Tale scelta impegna il Gruppo ad aderire ed adottare un comune e condiviso programma di principi e di conseguenti azioni per un'attiva declinazione del *Diversity Management* in ciascuna realtà aziendale, consapevole della necessità del passaggio da una gestione ordinaria della diversità ad una visione strategica che, con una logica inclusiva, e superando le tradizionali politiche per le pari opportunità, valorizzi le differenze di genere, età, abilità e cultura quali attivatrici di valore aggiunto, produttività, efficienza ed innovazione.

Ad oggi, il Gruppo si attiva in ordine di azioni di integrazione, inclusione e valorizzazione delle diversità attraverso la funzione interna Risorse Umane.

Il Gruppo Estra presenta un organico aziendale composto in maggioranza da dipendenti di genere maschile in ragione della specificità delle tipologie di attività che vengono svolte dalle Società del Gruppo, le quali prevedono ruoli e mansioni lavorative, connotati storicamente, in termini di genere, da una forte presenza maschile (ad esempio la distribuzione del gas metano che richiede la presenza di un alto numero di operai). È possibile tuttavia trovare una maggiore presenza femminile nelle Società dove prevale l'attività amministrativa.

Il rapporto tra numero di dipendenti uomini e donne è rimasto costante nel triennio 2017-2019. In particolare, tale rapporto coincide perfettamente negli anni 2018 e 2019: su 100 dipendenti, il 62,4% è di sesso maschile e il restante 37,6% di sesso femminile.

Dipendenti per genere	2017	2018	2019
Uomini	399	441	475
Donne	245	266	286

Osservando la tabella relativa al numero di dipendenti per fasce d'età, risulta immediatamente evidente come la maggior parte del personale in organico abbia un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Negli ultimi tre anni questo trend non ha praticamente subito variazioni, anche se il dato relativo al numero dei dipendenti over 50 per l'anno di riferimento è stato interessato da un significativo incremento (+36 rispetto all'anno precedente). In termini percentuali, nel 2019, il 58,3% dei dipendenti appartiene alla fascia d'età intermedia, gli over 50 hanno un'incidenza del 35% sul totale del personale, mentre gli under 30 si attestano al 6,7%.

Dipendenti per fasce di età	2017		2018		2019	
Minore o uguale a 29 anni	44	6,8%	51	7,2%	51	6,7%
Fra 30 e 50 anni compresi	402	62,5%	428	60,6%	444	58,3%
Oltre 50 anni	198	30,7%	228	32,2%	266	35,0%

Nel 2019 i dipendenti che hanno richiesto e ottenuto almeno un congedo per maternità o paternità, facoltative o obbligatorie, sono stati 50, 37 dei quali donne e 13 uomini, un numero superiore rispetto all'anno precedente.

Dipendenti che hanno ottenuto congedi	2018	2019

parentali suddivisi per genere		
Uomini	12	13
Donne	27	37

Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (maternità/paternità)	2018	2019
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria, anche anticipata	16	17
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità facoltativa	43	34
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità obbligatoria	7	7
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità facoltativa	7	6

Facendo riferimento soltanto alla maternità e alla paternità obbligatorie, nel 2019, sono 6 le donne tornate al lavoro dopo il congedo per maternità e 7 gli uomini tornati al lavoro dopo il congedo per paternità. Si precisa che i dati del 2019, a differenza di quelli del 2018, comprendono anche i dipendenti di Ecolat e di Murgia Reti Gas.

Inoltre, sempre considerando soltanto i congedi di maternità e paternità obbligatorie dei quali si può usufruire al termine del periodo previsto dalla legge, nel 2019 sono, rispettivamente, 5 e 7 le donne e gli uomini tornati al lavoro dopo il congedo per maternità e paternità obbligatoria e ancora impiegati nei 12 mesi successivi. Infine, sono 7 le donne che a fine 2019 devono tornare al lavoro dopo il congedo parentale.

La seguente tabella mostra il numero complessivo di ore per congedi parentali per maternità e paternità che è stato pari a 17.346 nel 2018 e 18.551 nel 2019.

Ore di congedi parentali suddivisi per tipologia	2018	2019
Maternità facoltativa	7.464	7.882
Maternità obbligatoria, anche anticipata	9.258	10.257
Paternità facoltativa	440	206
Paternità obbligatoria	184	206

Per quanto riguarda gli scatti di carriera, dopo il considerevole calo rilevato nel 2018, il dato è tornato a salire nel 2019, superando la soglia delle cento unità (111 per la precisione) fatta registrare due anni prima.

Analogo andamento ha riguardato la dimensione del genere. Lo scorso anno la componente femminile aveva visto riconoscersi un numero di scatti maggiore di quella maschile (28 contro 22). Il 2019 ha sostanzialmente ristabilito il rapporto tra scatti e genere di cui si è dato conto nel 2017, sia in termini assoluti che percentuali.

Infine, l'avanzamento di carriera ha interessato nel 95% dei casi impiegati (84) ed operai (21). Soltanto 4 quadri e 1 fattorino hanno beneficiato di un passaggio di livello.

Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti	2017	2018	2019
Uomini	65	22	78
% su totale dipendenti uomini	16,3%	5,0%	16,4%
Donne	35	28	33
% su totale dipendenti donne	14,3%	10,5%	11,5%
Totale scatti di carriera	100	50	111
% su totale dipendenti	15,5%	7,1%	14,6%

3.2.2 Conciliazione tra lavoro e vita privata

Il Gruppo Estra favorisce ed incoraggia fin dal 2012, anno della sottoscrizione con le RSU dell'Accordo per l'orario flessibile e la predisposizione del servizio mensa nelle sedi di Prato, Siena e Arezzo, l'equilibrio tra lavoro e vita privata dei propri dipendenti tramite l'adozione di modalità di lavoro flessibili e la rimozione delle principali situazioni che ostacolano il *work-life balance* (ad esempio, riunioni in orari che rendano altamente probabili prolungamenti di orario o spostamenti per lavoro in giornate festive).

Nel 2019 risultano essere 81 le persone all'interno del Gruppo ad aver optato per un contratto di lavoro part-time (in media 30 ore settimanali), in ragione delle proprie necessità personali. Un dato in crescita in termini assoluti rispetto al 2017 (+23), come del resto quello relativo al numero dei contratti full-time (+31), ma che assume proporzioni considerevoli in rapporto a quest'ultimo, se osservato attraverso la dimensione percentuale: +49% per la tipologia part-time a fronte di un modesto incremento del 4% per quella full-time. Esaminando il dato complessivo sotto il profilo del genere, emerge che un maggiore scarto positivo si rileva tra il personale di sesso maschile per i contratti full-time e tra le dipendenti per quelli part-time, anche in virtù della trasformazione di 7 contratti (4 donne e 3 uomini) da part-time a full-time e di 9 contratti (8 donne e 1 uomo) da full-time a part-time.

Suddivisione dipendenti tra full-time e part-time	2017	2018	2019
Full-time	593	649	680*
Uomini	395	434	463
Donne	198	215	217
Part-time	51	58	81

Uomini	4	7	12
Donne	47	51	69

*Di cui 12 somministrati (6 Uomini e 6 Donne)

A fine 2018 è stato attivato, a seguito di accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive sigle R.S.U., lo smart working (o lavoro agile), un'innovativa modalità di lavoro basata sulla flessibilità di orario e sede di lavoro in grado di facilitare la conciliazione tra tempi di vita personale e professionale. Nello specifico, al lavoratore viene lasciata libertà di auto-organizzarsi, a patto che porti a termine gli obiettivi concordati nelle scadenze previste, collaborando con i propri colleghi anche tramite collegamenti informatici a distanza. Oltre che migliorare il benessere del lavoratore ed evitare spostamenti, questa modalità di lavoro produce anche positivi effetti sull'ambiente. Nel corso del 2019, lo smart working ha coinvolto 11 dipendenti (7 uomini e 4 donne), in prevalenza impiegati e con età media pari a 49 anni e 6 mesi.

Altri accorgimenti messi in atto dal Gruppo in un'ottica di bilanciamento vita-lavoro riguardano la creazione di un performante sistema di videoconferenza, chiamato Cisco, tra le sedi del Gruppo. Estra ha infatti dotato le sue sedi principali (Prato, Siena, Arezzo e Ancona) di un sistema di videoconferenza che permette di comunicare e lavorare, evitando spostamenti con conseguente eliminazione di perdite di tempo, riduzione dei rischi legati ai viaggi, nonché risparmio di consumi energetici. Si tratta di un sistema di comunicazione grazie al quale è possibile organizzare meeting, riunioni e videocall tra personale operante nelle varie sedi ed eventuali esterni. Cisco Webex non è solo uno strumento di videoconferenza, ma è anche uno strumento per la gestione dei gruppi di lavoro che permette la condivisione di file, contenuti, presentazioni, chat in aree di lavoro dedicate ai singoli gruppi di lavoro. Il programma garantisce tutti i livelli di privacy e sicurezza dei dati e delle informazioni trasmesse grazie a tecniche di cifratura avanzate. Ogni aggiornamento del software sulla piattaforma centrale in *cloud* è immediatamente disponibile per tutti gli utenti. L'accesso a Cisco Webex è possibile sia tramite il computer aziendale che all'interno delle 22 sale riunioni dislocate nelle sedi di Ancona, Arezzo, Prato, Osimo e Siena. In particolare, nel corso del 2019, nella sede di Prato sono state effettuate 380 videoconferenze per un totale di 756 ore.

Infine, un ulteriore aspetto che è al centro dell'attenzione delle politiche del 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.

3.2.3. Welfare

Oltre agli strumenti previdenziali previsti dalla normativa (congedo parentale, polizze assicurative sulla vita, nonché in caso disabilità ed invalidità, contributi pensionistici, ecc.), da alcuni anni Estra ha creato un pacchetto di misure di welfare aziendale tese ad innalzare la qualità della vita e il benessere del personale in organico.

In particolare, nel corso del 2019, il Gruppo ha rinnovato, tramite accordo con le parti sindacali, ai propri dipendenti la possibilità di convertire, in parte o nella sua totalità, il premio di risultato annuale a misure di welfare aziendale (*flexible benefit*) oppure di destinarlo a fondi di previdenza complementare, a partire dal 10% di quanto spettante fino al 100% dello stesso, secondo quanto stabilito per il triennio 2019-2021. Tali importi non costituiscono imponibile né ai fini fiscali né ai fini contributivi.

A tale scopo, fin dallo scorso anno, è stata messa a disposizione dei dipendenti la specifica piattaforma di AON, alla quale ogni dipendente può 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.

Inoltre, risale al 23 ottobre 2019 la stipula dell'accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive sigle della R.S.U. sulle cosiddette "ferie solidali" (rif. art. 24 del D.Lgs. 151/2015) che consente ai dipendenti di cedere a titolo gratuito le ferie e i permessi ex festività soppresse a colleghi appartenenti alla stessa Società che abbiano terminato la propria spettanza contrattuale di ferie e permessi e che si trovino in una delle seguenti situazioni:

- assistenza a figli minori che versino in una condizione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti;

- assistenza a figli maggiorenni, coniuge, convivente *more uxorio*, che versino in situazione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti.

Le ferie cedute andranno ad alimentare una "banca etica" e saranno valorizzate in base alla retribuzione di ciascun cedente.

3.2.4. Comunicazione interna

La comunicazione interna del Gruppo Estra si realizza principalmente tramite MyEstra, il portale Intranet nato a conclusione di un percorso progettuale teso a dotare le Società del Gruppo di un nuovo "Modello di Comunicazione Interna", in grado di fornire un contributo fondamentale al mantenimento dell'efficienza organizzativa e operativa. MyEstra consente di reperire documenti con estrema facilità e di rimanere costantemente aggiornati sulle novità e le iniziative del Gruppo.

Nel 2019 il numero di dipendenti con accesso a MyEstra ha raggiunto le 734 unità, ovvero il 97% del personale in organico.

I dati relativi alle performance del portale Intranet rispecchiano la tendenza generale dello scorso anno: progressiva decrescita di tutti i valori. Il dato sulle notizie inserite in un anno, se analizzato più specificamente, porta in evidenza alcuni importanti indicazioni: delle 182 notizie annuali, 78 riguardano news in Estra (+26 rispetto al 2018), 74 sono comunicati stampa (-25 in relazione all'anno precedente) e 47 interessano il Cral (+17 nei confronti del 2018).

Dati MyEstra	2017	2018	2019
Dipendenti con accesso a Intranet	587	644	734
Azioni sulla piattaforma	190.785	157.302	127.019
Visitatori unici	1.603	1.765	1.649

Durata media visite	00:09:01	00:07:53	0:06:48
Download	2.860	5.086	3.124
Frequenza di rimbalzo	14%	13%	16%
Numero visite Intranet	25.023	24.019	21.556

3.3 Diritti e Tutele

La sicurezza, la salubrità e la conformità dell'ambiente lavorativo sono una prerogativa di Estra e vengono perseguite con costanza e rigore mediante una politica che guida le certificazioni del Gruppo, come dimostra il possesso da parte della Capogruppo, nonché di Estra Energie, Estracom, Centria, Estra Clima, Ecolat e Gergas, della certificazione OHSAS 18001:2007. Inoltre, le Società Estra, Estracom, Estra Clima, Estra Energie, Gergas e Centria possiedono la certificazione ISO 45001.

Ciò 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 vigenti. Tale 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. Nello specifico, è prevista la:

1) Descrizione dei processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per valutare i rischi in modo sistematico e non sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli al fine di eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra cui: i.) come l'organizzazione garantisce la qualità di tali processi, comprese le competenze delle persone che li effettua; ii.) come vengono utilizzati i risultati di tali processi per valutare e migliorare.

Procedure e strumenti	Indicatori di performance
<ul style="list-style-type: none"> - Documento di valutazione dei Rischi - Organigrammi della sicurezza aziendali - Sorveglianza sanitaria e protocolli sanitari - Formazione, informazione e addestramento - Piani di emergenza interna - Procedure di sistema specifiche per la Sicurezza sul lavoro integrate in un sistema di gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza ambienti di lavoro - Sistema di gestione sicurezza sul lavoro certificato OHSAS 18001, ISO 45001 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione dei rischi per Società nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs 81/08 - Gestione emergenze interne condivise e coordinate nelle sedi in cui insistono più Società - Adeguata individuazione degli addetti alle emergenze, antincendio e primo soccorso, loro formazione e costante aggiornamento - Formazione di addetti all'utilizzo del defibrillatore nelle sedi principali dove lavora e convive un numero maggiore di lavoratori. - Adozione di uno scadenziario per un puntuale monitoraggio di tutte le scadenze ed adempimenti per unità locale - Incontri e condivisioni periodiche con gli RRLSS - Adozione e fornitura di DPI (per operativi) - Costante monitoraggio (riunioni periodiche)

	<p>sicurezza per i cantieri, report degli infortuni, <i>near miss</i>, ecc) per attuare politiche di miglioramento continuo.</p> <p>- Informativa periodica indirizzata a tutti i lavoratori su aspetti legati alla SSL (normativa, iniziative in ambito sicurezza, infortuni, <i>near miss</i>, ecc...)</p>
--	--

2) Descrizione dei processi a disposizione dei lavoratori per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, e una spiegazione di come i lavoratori siano protetti da eventuali ritorsioni: Le situazioni di eventuali pericoli devono essere segnalati ai Preposti e alle figure apicali che si occupano di sicurezza sul lavoro e al SPP della Società, nonché tramite gli RRLS di Gruppo e/o della singola Società (per quelle che non rientrano nelle RSU di Gruppo). Vengono messi a disposizione di specifici canali di segnalazione come casella posta elettronica dedicata e canale Web di comunicazione che garantisce l'anonimato.

3) Descrizione delle politiche e dei processi a disposizione dei lavoratori per allontanarsi da situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare lesioni o malattie professionali, e una spiegazione di come essi siano protetti da eventuali ritorsioni.

4) Descrizione dei processi utilizzati al fine di indagare eventuali incidenti professionali, tra cui i processi per individuare i pericoli e valutare i rischi relativi agli incidenti, al fine di determinare azioni correttive attraverso la gerarchia dei controlli, e determinare le migliorie necessarie da apportare al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

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

3.3.1. Infortuni sul lavoro

Se nel biennio 2017-2018 il numero degli infortuni era rimasto costante, nel 2019, esso si è ridotto del 50%, così come il tasso di infortuni e quello di gravità degli infortuni (si veda tabella sottostante) Tale diminuzione è anche dovuta al grande impegno che l'azienda ha messo in campo sulla formazione in materia di salute e sicurezza nel corso del 2018.

Non si sono verificati infortuni tra i lavoratori somministrati. Pertanto, le tabelle sottostante sono relative agli infortuni che si sono verificati tra i dipendenti del Gruppo Estra, escludendo i lavoratori somministrati.

Numero totale infortuni (complessivo e per genere)	2017	2018	2019
Numero totale infortuni	12	14	7
Uomini	10	14	6
Donne	2	0	1

Tasso di infortuni registrabili (complessivo e per genere)	2017	2018	2019
Tasso di infortuni*	11,43	12,57	6,09
Uomini	14,95	19,80	8,09
Donne	5,25	0	2,45

*Calcolato come (numero infortuni/ore lavorate)*1.000.000

Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)	2017	2018	2019
Tasso di gravità degli infortuni*	0,25	0,37	0,08
Uomini	0,36	0,58	0,10
Donne	0,06	0	0,03

* Calcolato come (Giorni di lavoro di calendario persi per infortuni/ore lavorabili)*1.000

Scendendo nel dettaglio, nel corso dell'anno si sono verificati 7 episodi di infortuni che hanno avuto come protagonisti 5 operai e 2 impiegati per un totale di 97 giornate di convalescenza (83 assegnate a dipendenti uomini). Riguardo alla tipologia degli infortuni, si tratta di traumi da incidenti stradali (tamponamenti ed investimenti subiti), cadute da altezze ridotte e ferite/lesioni procurate durante lo svolgimento delle attività lavorative (ad esempio, nell'uso degli utensili di lavoro). Tali episodi, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi.

Oltre ai 7 infortuni sopra menzionati, nel 2019 si sono verificati 4 infortuni classificabili come in itinere (vale a dire che si verifica nel tragitto tra il luogo di lavoro e un luogo appartenente alla sfera privata).

Come già rilevato negli anni precedenti, anche nel 2019 non si sono registrati infortuni con gravi conseguenze (il loro tasso di occorrenza è, dunque, pari a zero). Inoltre, 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 o 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. Pertanto, il tasso di decessi è pari a zero.

Il Gruppo Estra attua una politica di gestione attenta dei pericoli connessi all'attività lavorativa che comportano il rischio di infortuni che mira a identificare, gestire e monitorare tali rischi.

Attraverso la definizione di specifiche procedure, istruzioni e regolamenti, periodicamente aggiornate, si garantisce un sistema di controllo interno di gestione dei rischi. Particolare attenzione è posta anche in termini di formazione e sensibilizzazione del personale in tema di salute e sicurezza sul lavoro.

I maggiori pericoli connessi all'attività lavorativa si registrano nelle Società che si occupano della distribuzione gas e servizi ambientali. Oltre ai pericoli collegati allo stress lavoro-correlato, all'utilizzo prolungato di attrezzature munite di videoterminali e ai rischi di tipo infortunistico (investimento, scivolamento, taglio, salita e discesa dal veicolo, caduta...) che sono comuni a tutte le Società del Gruppo, le Società di

distribuzione gas devono fronteggiare pericoli che riguardano l'esposizione al rumore e ad agenti chimici, incendi, esplosioni e movimentazione manuale dei carichi.

Il Gruppo Estra si sforza di attivare una "cultura della sicurezza", promuovendo quattro fattori cardine:

- impegno del management per la sicurezza;
- condivisione della preoccupazione per i pericoli e l'attenzione per il loro impatto sulle persone e sull'attività lavorativa;
- uso realistico e flessibile delle regole evitando eccessivi appesantimenti documentali;
- continua riflessione sulla pratica attraverso il monitoraggio e l'analisi di feedback.

Nel corso degli ultimi anni, molta attenzione si è concentrata sulle cause dei "quasi incidenti" sul lavoro. Quando questi si verificano è importante capire quali fattori (umani, tecnici, organizzativi) possono aver contribuito al risultato, al fine di evitare incidenti simili in futuro.

Nel settore dei servizi ambientali, i principali rischi connessi all'attività lavorativa, sono:

- rischi derivanti dal lavoro notturno;
- rischi dovuti al rumore, alla potenziale esposizione ad agenti biologici e chimici, alla postura eretta e a movimenti ripetitivi;
- rischio d'incendio;
- rischi da vibrazioni meccaniche;
- rischi da manipolazione di oggetti e movimentazione di materiali;
- rischi legati all'utilizzo delle macchine e delle attrezzature dell'impianto di selezione e valorizzazione delle materie derivanti dalla raccolta differenziata.

Ecolat, l'azienda che all'interno del Gruppo Estra, si occupa di servizi ambientali è attenta agli aspetti della salute e sicurezza sul lavoro e ha messo in atto una serie di azioni e predisposto specifiche procedure per eliminare e ridurre eventuali pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra le quali:

- lavoro notturno in ambienti adeguatamente illuminati;
- formazione, informazione e addestramento dei dipendenti;
- azioni di promozione della cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- utilizzo di adeguati DPI (es. calzature, guanti, indumenti, occhiali, elmetto...);
- manutenzione e pulizia periodica delle macchine e delle attrezzature dell'impianto;
- obbligo, al termine del turno di lavoro, di sostituzione dell'abbigliamento da lavoro con altro ed effettuazione di doccia;
- attivazione del servizio di lava nolo degli indumenti da lavoro all'interno degli spogliatoi;
- definizione di procedure per la riduzione dei rischi che regolamentano le attività;
- manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale dell'impianto;
- definizione di un programma mirato di visite mediche per i lavoratori esposti a rischi specifici.

Inoltre, non si sono verificati addebiti in ordine a malattie professionali su dipendenti o ex dipendenti per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile. Le malattie professionali riguardano soprattutto il personale impiegato nella distribuzione gas e nei servizi ambientali. Queste le principali possibili malattie professionali e le loro cause:

- ipoacusia da rumore, poiché alcune lavorazioni comportano una esposizione personale, giornaliera o settimanale, a livelli di rumore superiori a 80 dB(A);

- malattie causate da vibrazioni meccaniche trasmesse al sistema mano braccio, in quanto alcune lavorazioni comportano l'impiego di utensili, attrezzature, macchine ed apparecchi che trasmettono vibrazioni al sistema mano-braccio;
- ernia discale lombare, a causa di alcune lavorazioni che necessitano di macchine che espongono a vibrazioni trasmesse al corpo intero;
- malattie causate dalle radiazioni infrarosse per lavorazioni che agiscono su masse incandescenti;
- malattie causate dalle radiazioni u.v. comprese le radiazioni solari.

I pericoli sono stati determinati con la procedura di valutazione dei rischi. Le azioni intraprese per minimizzare il rischio di contrarre malattie professionali sono:

- sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è meno (es. attrezzature di lavoro);
- manutenzione di attrezzature e impianti per mantenerne la conformità;
- valutazione dei rischi specifici con misurazioni in campo (es. rumore, vibrazioni);
- sorveglianza sanitaria del personale;
- procedure e istruzioni di lavoro;
- formazione del personale;
- dispositivi di protezione collettiva o individuale.

Nel triennio considerato (2017-2019) non si sono registrati casi di malattie classificabili come professionali e, di conseguenza, il loro tasso di occorrenza è pari a zero.

3.3.2 Libertà di associazione

Il dato relativo alla libertà di associazione, naturalmente garantita all'interno del Gruppo, è rimasto stabile nel triennio 2017-2019, attestando il numero di lavori iscritti al sindacato tra 243 e 245, pari al 32% (dato leggermente inferiore a quello dello scorso anno). Tra gli iscritti, emerge come siano significative le differenze a livello di genere, con un tasso di sindacalizzazione nettamente più alto per gli uomini. Tale tendenza è in linea con la situazione del biennio 2017-2018.

Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere	2017	2018	2019
Totale	243	245	243
Uomini	168	174	181
Donne	75	71	62

3.4. Conservazione e valorizzazione del capitale umano

L'attenzione che il Gruppo Estra riserva alla crescita professionale dei propri dipendenti è dimostrata anche dalla vasta offerta formativa che va ben oltre gli obblighi legislativi e che mira a soddisfare bisogni formativi

personali ed esigenze aziendali. La formazione permette di accrescere le competenze e dare continuità ai processi di crescita individuali, migliorando, al contempo, la qualità dei servizi erogati e del clima organizzativo.

Tale orientamento, è reso ancor più evidente dalla cura con cui il servizio delle Risorse Umane, attraverso un particolare strumento informatico che prende il nome di Talentia, gestisce i dati relativi al personale. Circoscrivendo il campo alla sola formazione, il software registra qualsiasi corso realizzato sia internamente che esternamente all'azienda con conseguente aggiornamento del curriculum vitae di ogni singolo dipendente, al quale viene allegato il certificato conseguito o l'attestato di frequenza, se rilasciato dall'ente formatore. La registrazione del corso tiene traccia di alcune informazioni come titolo del corso, edizioni, data e partecipanti. Per ciascuna edizione viene inoltre allegato il registro compilato dal docente e sottoscritto dai corsisti.

A fine anno il servizio Risorse Umane si fa carico di estrarre e lavorare per ogni Società del Gruppo i consuntivi della formazione effettuata nell'anno precedente. Oltre al valore consuntivo, Talentia consente di monitorare costantemente le scadenze della formazione obbligatoria in modo da programmare gli aggiornamenti nei tempi necessari.

Nel 2019 i dipendenti che hanno partecipato ad attività formative sono stati 701 (442 uomini e 259 donne), vale a dire l'87,5% della forza lavoro presente all'interno del Gruppo nel corso dell'anno.⁶ Si tratta di 116 dipendenti in più rispetto al 2018, quando il dato aveva raggiunto le 585 unità.

L'aumento rilevante del numero di ore di formazione che si è registrato nel 2018 rispetto al 2017 è dovuto principalmente all'erogazione di nuove attività di formazione da parte di Centria, che hanno riguardato, in particolare, la tematica della sicurezza e le certificazioni.

Nel 2019, complessivamente sono state erogate 23.439 ore di formazione (18.047,5 ore per i dipendenti di sesso maschile e 5.392 ore per il personale di sesso femminile), una media di 29 ore per lavoratore (36 per gli uomini e 18 per le donne)⁷. Dati questi che risultano in calo rispetto a quelli registrati lo scorso anno, ma pur sempre maggiori alle risultanze statistiche rilevate nel 2017, come si denota chiaramente dal prospetto tabellare sottostante.

Numero totale e numero medio di ore di formazione	2017	2018	2019
Numero totale ore di formazione	17.526	29.996	23.439
Numero medio di ore di formazione per lavoratore	27	42	29

Gli interventi formativi hanno riguardato un ventaglio eterogeneo di argomenti: dai corsi lingua inglese e di informatica alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro, antincendio e primo soccorso, dagli approfondimenti su Privacy e GDPR, alla Responsabilità Sociale d'Impresa, dalle norme UNI ai regolamenti sulla normativa relativa agli appalti, dai corsi finalizzati al rilascio di certificazioni in settori specifici

⁶ Si specifica che, grazie al miglioramento della raccolta dei dati sono state prese in considerazione anche i dipendenti cessati e i dipendenti che sono stati assunti e cessati nel medesimo anno.

⁷ Il numero medio delle ore di formazione è stato calcolato, prendendo come riferimento 801 dipendenti.

all'apprendimento di nuovi strumenti di comunicazione in presenza sincrona (Videoconferenza CISCO), nonché alle tecniche di comunicazione interpersonale.

Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere	2017	2018	2019
Dirigenti			
Uomini	34	64	58
Donne	0	62	40
Quadri			
Uomini	82	105	39
Donne	48	65	32
Impiegati			
Uomini	29	48	33
Donne	11	17	15
Operai			
Uomini	41	64	39
Donne	-	-	63
Fattorini			
Uomini	13	0	9
Donne	-	-	-
Totale			
Uomini	36	57	36
Donne	13	19	18

Nel 2019, in media, ciascun dipendente ha seguito circa 4 corsi di formazione, dato che assume sfumature diverse se posto in relazione al genere: 5 per i dipendenti maschi e 3 il personale di sesso femminile.

Distinguendo, come fatto in precedenza, il numero dei corsi per qualifica, si nota che i dirigenti hanno frequentato in media 5 percorsi formativi, i quadri 5, gli impiegati 3, gli operai 5 e i fattorini 2. I corsi frequentati da dirigenti, quadri e impiegati sono distribuiti in maniera omogenea tra uomini e donne.

3.4.1. Tirocini

Il Gruppo Estra non si limita alla valorizzazione del proprio capitale umano. Esso estende la sua policy a diplomandi, diplomati, laureandi e laureati, offrendo loro l'opportunità di trascorrere un periodo di formazione in azienda, attraverso lo strumento del tirocinio, durante il quale si ha la possibilità di entrare in contatto diretto con la realtà del mondo del lavoro, approfondire e ampliare quanto appreso nei corsi di studio.

Il tirocinio può essere curricolare o extracurricolare: il primo permette al tirocinante di fare un'esperienza di natura formativa all'interno di un reale contesto aziendale durante il percorso di studi; Il secondo è il frutto di una scelta individuale che consente al giovane di maturare le prime esperienze professionali, agevolandone in tal modo le future scelte lavorative ed incrementandone l'occupabilità.

Nel corso del 2019 sono stati complessivamente attivati 31 tirocini. Come si può osservare dal riepilogo tabellare in calce al testo, sono 10 i tirocini extracurricolari ad essere stati effettuati nel corso dell'anno per un totale di 79 mesi pari a 1773 giorni. A questo numero vanno aggiunti i 7 tirocini (3 maschi e 4 femmine) iniziati nel 2018 e proseguiti nel 2019.

Tirocini extracurricolari	2017		2018		2019	
	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	12	54,5%	8	57,1	6	60,0
Uomini	10	45,5%	6	42,9	4	40,0
Totale	22	100	14	100	10	100

I tirocini extracurricolari sono stati promossi dall'Università degli Studi di Siena e dall'Agenzia regionale per l'Impiego e sono stati attivati, in egual numero, presso le sedi del Gruppo di Siena (5) e Prato (5). I tirocinanti sono stati, in prevalenza, donne (60%), di età media compresa tra i 25 e i 28 anni, in possesso di una laurea nell'area economico-giuridica (70%).

Al pari di quelli extracurricolari, i tirocini curricolari hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente: 21 tirocini avviati e conclusi nel 2019 a fronte dei 32 effettuati nel 2018. Malgrado ciò, la durata in mesi è rimasta invariata, mentre il numero dei giorni è addirittura aumentato, posto in relazione con il dato dello scorso anno, attestandosi a 996 giorni.

Tirocini curricolari	2017		2018		2019	
	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	13	44,8	4	12,5	2	9,5
Uomini	16	55,2	28	87,5	19	90,5
Totale	29	100	32	100	21	100

Dal punto di vista del genere, si osserva che, nella maggior parte dei casi, i tirocinanti sono stati uomini (90,5%), di età media poco superiore ai 23 anni, con un livello di istruzione medio/alta (solo nel 14% dei casi, il tirocinante è in possesso della licenza media). Laureandi e laureati provengono sia da percorsi di studi umanistici che scientifici. L'attivazione dei tirocini è stata distribuita in maniera disomogenea nelle sedi di Arezzo (7), Ascoli Piceno (1), Prato (7), Siena (5) e Teramo (1).

3.5 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019	Risultati 2019
Introduzione della possibilità di lavorare in smart working, ossia fuori dai locali aziendali	Sono state accolte varie domande di "lavoro agile" pervenute nel corso dell'anno in varie Società del Gruppo e, come documentato nel Capitolo, hanno iniziato lo smart working un dipendente presso Estra Clima, 5 dipendenti presso Estra S.p.A. e 5 presso Estra Energie.
Incremento del numero di visitatori unici MyEstra, implementando miglioramenti tecnologici e attività di engagement del personale	<p>Non è stato possibile intraprendere azioni di miglioramento tecnologico del portale in quanto le risorse aziendali dedicate al progetto sono state impegnate in altre attività rilevanti per l'azienda (ad esempio nel passaggio dal programma gestionale SAP a NETA).</p> <p>Sono state svolte attività di engagement del personale. Nel 2019 è stato avviato il progetto Estra Caffè, iniziativa di comunicazione interna volta a incentivare e motivare i dipendenti attraverso la produzione di video nei quali raccontano il loro mestiere e parlano delle loro passioni. I video verranno poi pubblicati su MyEstra a partire da febbraio 2020.</p>

Obiettivi 2020

Firma della conferma dell'accordo sindacale Smart Working per il 2020

Si intende confermare l'accordo siglato nel 2019 che aveva carattere sperimentale e valeva fino al 31/12/2019.

Programmazione di incontri con il personale alla presenza della Società AON, che mette a disposizione dei dipendenti la piattaforma per il welfare aziendale, e delle rappresentanze sindacali, per promuovere il ricorso al welfare aziendale (*flexible benefit*). Lo scopo è quello di illustrare il funzionamento del portale e rispondere ai quesiti e alle richieste di informazioni dei dipendenti, alla luce dell'accordo sindacale a valere per l'anno 2019/2021.

Inizio dei lavori del gruppo nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza" per iniziare ad analizzare l'approccio di Estra alla diversità e all'inclusione, implementare azioni in quest'ottica e monitorare i risultati

Si tratta di rendere operativo il gruppo di lavoro formato da dipendenti del Servizio Innovazione e Sviluppo, Ufficio Stampa e Relazioni istituzionali, Internal Auditing e Risorse Umane.

Progetto di formazione realizzato grazie al Bando della Regione Toscana "Utilities 4.0: efficienza aziendale e innovazione al servizio di imprese, cittadini e territori"

Il progetto riguarda attività di formazione da concludere entro il 31/12/2020 sulle tematiche della *cyber security*, ossia corretto utilizzo rete aziendale ed email e dello smart working. Si prevedono, inoltre, 8 ore di formazione sul tema della sostenibilità.

Implementazione del sistema informatico delle Risorse Umane per il monitoraggio delle scadenze della formazione obbligatoria relativa alla sicurezza, in collaborazione con gli RSPP

Il personale verrà censito ed assegnato a ruoli precisi; per ciascun ruolo verrà creato uno scadenziario della formazione obbligatoria per legge relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Rendere permanente l'utilizzo della piattaforma e-learning per la formazione sul Modello 231, non soltanto per i neo-assunti ma anche per i dipendenti che abbiano ricevuto precedente formazione su questi argomenti.

L'utilizzo della piattaforma e-learning consente maggiore flessibilità in termini di tempo e permette una formazione differenziata (management, direttivi, neo-assunti, etc.).

Tracciare la formazione sul Modello 231 rivolta agli amministrativi

Esplicitare, in occasione delle relazioni semestrali dell'organismo di vigilanza, la formazione rivolta agli amministratori che si svolge in occasione della presentazione al CdA del piano delle attività e delle stesse relazioni semestrali o nel corso degli incontri tra OdV e amministratori.

Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra

Realizzazione di attività di coinvolgimento del personale

Nell'ambito delle attività di comunicazione interna si prevede di completare il progetto Estra Caffè, iniziato nel 2019, iniziativa di coinvolgimento, incentivazione e motivazione dei dipendenti che vedrà la diffusione dei video realizzati sul portale MyEstra.

Miglioramenti tecnologici di MyEstra

Si vuole eliminare il certificato di sicurezza all'accesso e predisporre un nuovo portale di accesso ai sistemi aziendali (Ughetto) integrato con MyEstra.

4. I Clienti

4.1 Rapporto con i clienti

Il miglioramento della qualità del rapporto di fiducia con i nostri clienti è l'obiettivo primario del Gruppo Estra, che viene perseguito attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative, il controllo dei processi e l'innovazione dei servizi offerti.

La comunicazione, effettuata anche puntando su canali online, utilizza un linguaggio chiaro e trasparente, in modo da raggiungere facilmente tutti i consumatori. Estra promuove, infatti, un rapporto improntato al dialogo continuo, con l'impegno di costruire un legame di fiducia e collaborazione di lungo periodo con i propri clienti.

Nell'ottica di vicinanza e supporto ai clienti, Estra ha adottato una policy aziendale caratterizzata da una forte presenza sul territorio. Gli oltre 80 store e sportelli forniscono assistenza ed informazioni su prodotti e servizi, accompagnando i clienti verso una scelta energetica consapevole.

Per garantire a tutti i clienti le più ampie tutele e nel rispetto delle norme poste a difesa della leale concorrenza, Estra Energie e Prometeo hanno approvato un proprio Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, condiviso con le principali associazioni dei consumatori. Il Protocollo di Estra Energie è stato firmato il 19 giugno 2019 a Firenze, da tutte le associazioni dei consumatori toscane (Federconsumatori nazionale).

Con il Protocollo si è definito un complesso procedimento volto a fornire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale. 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.

Le principali tutele nell'ambito della trasparenza nel processo di vendita gas e luce sono:

- verifiche telefoniche su tutti i contratti porta a porta;
- proposta della scelta esplicita tra conferma scritta e 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.

Dal 1° luglio 2020, tutti i clienti gas e luce dovevano essere passati su mercato libero (la liberalizzazione è stata poi rinviata). Un cambiamento molto importante per numerosi clienti, spesso non più giovani e quindi più esposti ad essere vittime di pratiche commerciali scorrette. Nel 2019, quindi, per informare sul tema, Estra ha realizzato, insieme all'associazione dei consumatori Adiconsum Toscana, una campagna di comunicazione sulla liberalizzazione del mercato dell'energia. La campagna, che si è concretizzata nella distribuzione di un depliant e di un vademecum, aveva l'obiettivo di informare i cittadini sul passaggio dal mercato tutelato al mercato libero, su come conoscere le condizioni contrattuali ed economiche sulle quali basare un confronto fra le diverse offerte presenti sul mercato e su quali misure erano previste a tutela del consumatore, oltre che sugli strumenti messi a disposizione dalle aziende per assicurare una scelta consapevole.

Sono solo due le cause amministrative per comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche che risultano aperte alla fine del 2019. 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 ha avviato 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 è chiuso 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.

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 del 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. Nel 2017 il Tar del Lazio, accogliendo in parte i ricorsi presentati dalle Società, ha diminuito la sanzione inflitta dall'Antitrust di due quinti dell'importo originario, rideterminandola nella misura di € 165.679,2.

Rimane quindi ancora pendente il ricorso al Consiglio di Stato per quanto riguarda le motivazioni di diritto della sentenza emessa dal TAR, che ha comunque confermato l'esistenza della condotta abusiva e l'illecito anticoncorrenziale.

4.1.1 Clienti in cifre

Il Gruppo svolge le proprie attività principalmente nel Centro e nel 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 e Valle d'Aosta;
- da 5001 a 15.000 clienti in Calabria, Lazio, Sardegna, Sicilia, Umbria e Veneto;
- da 15.001 a 50.000 clienti in Abruzzo, Campania e Molise;
- da 50.001 a 400.000 clienti in Marche e Toscana.

Rispetto al 2018 il numero dei clienti finali gas del 2019 è diminuito dell'1,2%, mentre quello dei clienti di energia elettrica è aumentato del 26,1%. Rispetto alla tipologia dei contratti, nel triennio 2017-2019, è in costante diminuzione la vendita relativa al mercato tutelato e in costante crescita quella sul mercato libero. Segno dell'azione che ogni Società commerciale che opera nel settore dell'energia sta attuando per avvicinarsi, senza troppe conseguenze, alla fine del mercato tutelato, prevista per gennaio 2022.

	2017	2018	2019
Numero PDR gas			
Mercato finale libero	273.860	328.074	363.261

Mercato finale tutelato	344.322	315.387	272.313
Totale	618.182	643.461	635.574
Numero POD energia elettrica			
Mercato finale libero	86.762	110.598	145.662
Mercato finale tutelato	20.418	20.146	19.197
Totale	107.180	130.744	164.859

Riguardo ai volumi venduti, dal 2018 al 2019, si nota un aumento sia per il gas metano che per l'energia elettrica. Da notare, per il gas, l'aumento dei volumi venduti nonostante una flessione nel numero dei clienti, segno di un portafoglio clienti formato maggiormente da clienti energivori.

	2017	2018	2019
Volume gas venduto (Mln mc)			
Mercato finale libero	1.011	1.201	1.695
Mercato finale tutelato	293	282	236
Totale	1.304	1.483	1.931
Volume energia elettrica venduto (Gwh)			
Mercato finale libero	604	604	734
Mercato finale tutelato	52	45	44
Totale	656	649	778

Stabile il numero dei clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento degli impianti di Siena, Calenzano e Sesto Fiorentino e dei clienti di telecomunicazione che si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze.

Numero clienti	2017	2018	2019
Teleriscaldamento	1.084	1.084	1.119
Telecomunicazioni	3.680	4.052	4.028

Dalla sua nascita Extra investe nell'estensione della rete in fibra ottica, una rete che si estende principalmente nell'area metropolitana di Firenze, Prato e Pistoia.

Questo rappresenta un esempio di eccellenza, nell'estensione delle reti NGN (*Next Generation Networking*) prima in Gigabit ethernet e dal 2009 in GPON (*Gigabit Passive Optical Network*). Ciò ha permesso di portare la fibra ottica all'interno delle aziende e delle pubbliche amministrazioni, con particolare attenzione ai distretti industriali, utilizzando la fibra ottica come portante fisico per la connettività a banda ultra larga, superveloce, stabile e performante e per i suoi tanti servizi innovativi e ad alto valore aggiunto.

Da qualche anno si è iniziato ad allacciare, direttamente alla rete in fibra ottica, abitazioni e esercizi commerciali.

Per i progetti di espansione della propria rete a banda ultra larga, Estracom privilegia la realizzazione di infrastrutture con architetture FTTB (*Fiber to the Building*) e FTTH (*Fiber to the Home*). Viene così garantita la disponibilità di collegamenti ad almeno 100 Mbps per ogni utente.

I dati del 2019 confermano questa costante attività con una crescita del 19,4% nei km di rete.

Infrastruttura in fibra ottica	2017	2018	2019
Infrastruttura in fibra ottica (km cavo)	611	662	790

Come l'attività di vendita, anche il servizio di distribuzione di gas metano si concentra nel Centro e nel Sud Italia. Il Gruppo, infatti, gestisce la rete e gli impianti gas nelle province di 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 2017-2019.

Raffrontando il 2019 con il 2018, si nota un incremento in tutti gli indicatori dovuto principalmente alla costituzione di Murgia Reti Gas (+15,3% nel numero di PdR, +9,5% per i Km di rete, +1,4% per il gas immesso in rete).

Utenti della distribuzione gas metano (migliaia)

	2017	2018	2019
PDR attivi	400	447	516

Gas vettoriato immesso in rete (Mln mc)

2017	2018	2019
578	654	663

Lunghezza della rete gas naturale (Km)

2017	2018	2019
5.418	6.378	6.984

Restano sostanzialmente invariati i dati relativi al servizio distribuzione e vendita di GPL da parte di Centria e Gergas, evidenziati dalle seguenti tabelle.

Clienti distribuzione e vendita GPL

	2017	2018	2019

PDR attivi	5.609	5.516	5.360
------------	-------	-------	-------

Volume GPL distribuito (Mln mc)

2017	2018	2019
0,931	0,932	0,863

Lunghezza della rete GPL (Km)

2017	2018	2019
140	145	144

4.1.2 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, uso illecito o non corretto 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 rete 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 dell'uso illecito di dati sensibili.

Tra i principali strumenti di sicurezza adottati meritano menzione le seguenti certificazioni:

- 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 Società del Gruppo adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013⁸.

Nel corso del 2019 non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti.

Si sono registrati 24 casi relativi a cancellazione dei consensi al trattamento per finalità di marketing e richieste di informazione sulla presenza di dati personali e degli eventuali trattamenti eseguiti.

4.1.3 Bonus sociali e rateizzazioni

Il bonus sociale (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale e di energia elettrica) è stato introdotto dal Governo e reso operativo dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), con la collaborazione dei Comuni. Consiste in uno sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale e energia elettrica, con l'obiettivo di sostenere le famiglie

⁸ Per maggiori informazioni sul dettaglio delle Società che hanno ottenuto la certificazione si faccia riferimento al capitolo "Il Gruppo", paragrafo "Certificazioni".

numerose in condizione di disagio economico e i soggetti che, a causa di una grave malattia, necessitano di apparecchiature elettromedicali.

Per fare domanda occorre compilare gli appositi moduli, reperibili presso i Comuni, sui siti internet dell'ARERA e sul sito Anci e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso un altro Istituto (es. Centri di Assistenza Fiscale).

ARERA ha evidenziato che i bonus vengono erogati solo al 30% dei potenziali destinatari (così come individuati sulla base dell'indicatore ISEE).

Per questo motivo, nel maggio del 2019, Estra ha promosso una campagna di informazione sui bonus che si è sostanziata nell'invio in bolletta di un depliant, nella messa in onda di spot radiofonici e televisivi e in depliant disponibili nei propri uffici al pubblico.

Le seguenti tabelle riportano i dati relativi all'erogazione dei bonus da parte di Estra Energie, Prometeo e Gas Marca.

Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2017	2018	2019
N. bonus erogati	12.324	19.750	21.403
Valore bonus erogati (€)	1.448.803	1.832.272	2.126.349

Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2017	2018	2019
N. bonus erogati	7.199	6.337	8.656
Valore bonus erogati (€)	481.673	592.752	829.792

Il sostegno a clienti in condizione di disagio economico si è tradotto anche nella rateizzazione del pagamento delle bollette. Relativamente ai clienti gas e luce sono state rateizzate 33.722 bollette.

4.1.4 Bolletta web, area clienti e APP

Continua a crescere il numero dei clienti gas che ha scelto di ricevere per e-mail la propria fattura, una modalità che rispetta l'ambiente perché evita l'uso della carta e anche semplice e comoda. La crescita, dovuta anche ad una maggiore sensibilità ambientale, è strettamente collegata all'incremento dei clienti che si sono iscritti all'Area Web a loro dedicata o che hanno scaricato l'APP.

L'aumento è relativo ai clienti di gas e di energia elettrica che hanno scelto di ricevere la bolletta via internet e che raggiungono, rispettivamente, l'11,3% e il 21,8% del totale. Diminuisce invece il numero dei clienti del servizio telecomunicazioni che scende al 7,2% del totale.

Clienti gas metano

	2017	2018	2019

Bolletta web	8,7%	9,2%	11,3%
Totale clienti	53.526	59.482	71.873

Clienti energia elettrica

	2017	2018	2019
Bolletta web	23,7%	18,6%	21,8%
Totale clienti	25.376	24.317	35.981

Clienti telecomunicazioni

	2017	2018	2019
Bolletta web	10,7%	10,7%	7,2%
Totale clienti	394	434	289

Il numero dei clienti iscritti all'area web è in costante crescita, tanto che nel 2019 i nuovi iscritti sono stati 37.078. Segno evidente dell'utilità di questo servizio che permette di comunicare la lettura dei propri contatori, visualizzare e pagare le bollette e modificare alcuni dati relativi al proprio contratto.

Area clienti web	2017	2018	2019	Variazione 2018-2019
Numero iscritti	121.000	153.357	233.713	24%
Accessi	1.055.058	1.051.861	1.283.891	22%

In crescita anche coloro che hanno scaricato l'APP dell'area clienti. Alla fine del 2019 i clienti che complessivamente, nei vari anni, hanno installato l'APP di Estra sono 103.903.

L'APP di Estra	2017	2018	2019
Clienti che, negli anni di riferimento, hanno scaricato l'APP di Estra (Android+iOS)	26.474	22.080	29.528

4.2 Qualità dei servizi e centralità del cliente

4.2.1 Clienti serviti agli sportelli

Nel 2019 è proseguita l'attività di rinnovamento dei punti fisici di contatto con la clientela. La strategia si basa sul superamento del concetto di "sportello" in favore della creazione di luoghi dove fornire un servizio soddisfacente e confortevole. Nell'anno si sono inaugurati i nuovi store di Perugia, Pesaro e Macerata. Si tratta di spazi più ampi e attrezzati dove i cittadini possono rivolgersi sia per sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, ADSL e telefonia) per ottenere consulenze sul complesso scenario

del mercato libero dell'energia e per svolgere tutte le pratiche (vulture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.).

I nuovi store sono dotati di un taglia-code intelligente in grado di semplificare e velocizzare le operazioni di sportello, permettendo la scelta dell'operazione di cui si necessita. Inoltre, un dispositivo permette di inserire la lettura del proprio contatore senza dover fare la fila per parlare con l'operatore.

Sullo schermo, nella sala d'attesa, va in onda Estra TV che, come un filo diretto con l'azienda, rende disponibili notizie, informazioni di utilità, approfondimenti e offerte commerciali.

Già da qualche anno, negli store del Gruppo si possono visionare e acquistare prodotti come biciclette elettriche, lampade led, termostati intelligenti per caldaie e condizionatori.

Il numero degli uffici al pubblico "di nuova generazione" ha raggiunto, nel 2019, quota 84 con una distribuzione territoriale che li vede concentrati nel Centro e nel Sud Italia.

Numero uffici al pubblico	2017	2018	2019
	80	81	84

Il numero dei clienti serviti agli sportelli cresce del 6,7%, rispetto al 2018 probabilmente per una sofferenza nel servizio di call center che ha provocato una crescita nella presenza di clienti agli uffici al pubblico e nelle richieste scritte di informazioni, come vedremo più avanti.

Numero di clienti serviti agli sportelli ⁹	2017	2018	2019
	144.195	244.145	260.566

Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	2017	2018	2019
	12	10	11

4.2.2 Call center

Nel 2019 il numero delle chiamate al call center per Estra Energie e Prometeo cresce, mentre rimane stazionario quello delle chiamate a cui si è risposto con un aumento dei tempi di attesa, con una conseguente diminuzione del livello del servizio. Nel luglio del 2019 infatti un fornitore esterno del servizio di risposta alle chiamate ha disdettato il contratto e l'aumento degli operatori sugli altri fornitori esterni non è stato in grado di far fronte alle chiamate in arrivo, mantenendo gli stessi standard. La crescita delle chiamate ricevute quindi è dovuta al maggior numero di chiamate che un singolo cliente ha dovuto effettuare prima di essere servito. Nel 2019 si è iniziata la procedura di selezione di un nuovo fornitore.

Dal 2018 il tempo di attesa per chi chiama il call center è stato calcolato comprendendo in questo tempo anche quello nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta. Inoltre, nel corso del 2018 e 2019 l'accessibilità è stata pari al 100%, mentre il livello di servizio si è mantenuto sempre al di sopra del 79%¹⁰ e il tempo medio di attesa si attesta sopra i 55 secondi e non supera il 65 secondi nel 2019, sia per le Società di vendita dell'energia elettrica che di gas che hanno un call center.

⁹ Il numero di clienti serviti agli sportelli nel 2019 è relativo a Estra Energie (che include i dati di Piceno Gas Vendita), Gas Marca e Prometeo.

¹⁰ I dati relativi ai call center fanno riferimento alle seguenti Società del Gruppo: Estra energie, Piceno Gas Vendita, Prometeo. Si specifica che Gas Marca non ha servizio clienti telefonico.

Numero di chiamate (call center) ad operatore totali e andate a buon fine, tempo medio di attesa, livello di servizio e accessibilità

Totale	2017		2018		2019	
	Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte
	677.126	660.826	652.614	620.602	770.474	614.979

4.2.3 Reclami e richieste di informazioni

Dal 2017 al 2019 il numero totale dei reclami delle Società del Gruppo è costantemente diminuito. In particolare, sono diminuiti quelli relativi alle Società di vendita gas e luce: 5.011 nel 2017, 3.957 nel 2018 e 2.884 nel 2019.

Quelli relativi alle Società di distribuzione gas metano dopo un calo nel 2018, crescono nel 2019 principalmente per l'ingresso nel Gruppo di Murgia Reti Gas, passando dai 73 del 2017 ai 179 del 2019.

Il rispetto del tempo massimo di risposta, nel 2019, varia dal 97% al 100% con un minimo di 82% per Murgia Reti Gas che ha anche un tempo medio di risposta superiore al tempo massimo. Il tempo medio di risposta di Estra Energie, che riceve più della metà dei reclami totali, è di 21 giorni in leggera crescita rispetto a quello del 2018.

	Reclami scritti	Pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo massimo previsto
2017	5.084	187	4.897
2018	3.994	27	3.967
2019 ¹¹	3.066	98	2.968

Riguardo ai reclami ricevuti da Estra Energie e Prometeo, per contratti o attivazioni gas e luce non richieste, significativi per misurare la trasparenza e correttezza nell'acquisizione di nuovi clienti, si nota una diminuzione rispetto al 2018, quando i reclami erano 152. Il calo dei reclami che nel 2019, sono 75, dipende anche dal fatto che ARERA ha chiarito che i reclami per i quali si applica l'art. 66 quinquies del codice del consumo non rientrano tra i reclami per contratto contestato. A tutti i reclami si è risposto nel tempo massimo previsto, con un tempo medio 22,5 giorni, rispettando al 100% il tempo massimo stabilito da ARERA.

Nel 2019 sono aumentate le richieste di informazione scritte per le Società Estra Energie e Prometeo, che passano dalle 714 del 2018 alle 1.753 del 2019. Nonostante l'aumento rimangono allo stesso livello il rispetto del tempo massimo di risposta (98%), anche se cresce il tempo medio che passa da 10 a 20 giorni. Questo aumento è collegato alla sofferenza del servizio di call center che ha spinto i clienti a scrivere per avere l'informazione di cui necessitavano.

¹¹ I reclami del 2019 sono relativi a Estra Energie, Gas Marca, Prometeo, Gergas, Centria, Melfi Reti Gas e Murgia Reti Gas.

	Richieste informazioni scritte	Pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo massimo previsto
2017	1.158	1	1.156
2018	714	0	712
2019	1.753	28	1.721

Numerosi e piuttosto utilizzati i canali digitali di contatto messi a disposizione dei clienti da parte delle Società di vendita gas e luce.

Altri canali di contatto (dati 2019)

	Chat	Sito web	WhatsApp	Facebook
Totale	9.520	7.669	1.088	349

4.2.4 Conciliazioni

L'utilizzo del servizio di conciliazione è costantemente cresciuto dal 2017 al 2019, passando da 63 conciliazioni nel 2017 alle 95 nel 2019. La conciliazione, specialmente quella dello Sportello del Consumatore Acquirente Unico che si svolge completamente online, è stata sempre più utilizzata sia dall'azienda che dalle associazioni dei consumatori. I numeri attestano come la conciliazione permetta, nell'79% dei casi nel 2019, un accordo tra le parti che evita il ricorso a lunghe e onerose cause.

Numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio

	2017	2018	2019
Chiuse positivamente	2	1	5
Chiuse negativamente	0	1	3
Aperte	0	1	4
Totale	2	3	12

Numero di conciliazioni attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico

	2017	2018	2019
Chiuse positivamente	52	73	62
Chiuse negativamente	9	7	15

Aperte	0	11	6
Totale	61	91	83

4.2.5 Contenziosi promossi dai clienti¹²

A seguire la tabella relativa ai contenziosi aperti dai clienti verso le Società del Gruppo. A fine 2019 sono aperti 13 contenziosi tra giudiziari ed extragiudiziali.

	2018	2019
Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno	5	7
Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno	4	8
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno	1	6
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno	17	13

4.2.6 Qualità della distribuzione gas

4.2.6.1 Standard

Nel 2019 sia Gergas che Centria hanno effettuato delle indagini sulla soddisfazione dei clienti.

Centria l'ha svolta nel gennaio 2019 sul 1.000 utenze domestiche. Questi i risultati dell'indagine (su una scala da 1 a 10):

- la soddisfazione per la preventivazione è del 7,9;
- per l'esecuzione lavori è dell'8,4;
- per il call center segnalazione guasti è dell'8,6;
- per la fornitura del servizio è dell'8,5.

Gergas invece ha svolto la sua indagine nel dicembre 2019 su 212 utenze domestiche. Questi i risultati dell'indagine, con una valutazione complessiva dei servizi erogati da Gergas di 3,6 (su una scala da 1 a 4):

- la soddisfazione per i tempi di attesa nell'esecuzione degli interventi tecnici è del 3,6;
- per cortesia del personale è del 3,7;
- per la tempestività nella gestione delle pratiche è del 3,7;
- per la capacità risoluzione problemi tecnici è del 3,6.

Nell'ambito del servizio di distribuzione gas metano, di particolare rilevanza per la sicurezza e la garanzia del servizio per i clienti, si rilevano importanti miglioramenti per il Gruppo.

¹² Non si sono registrate richieste rilevanti di risarcimento da parte di clienti.

- percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti: il tempo medio si attesta dai 18 minuti di Gergas ai 38 di Murgia Reti Gas con un tempo di rispetto dello standard oltre il 97% in tutte le Società del Gruppo;
- percentuale di rispetto del tempo massimo (90% entro 120 secondi) di risposta alla chiamata per pronto intervento gas: tutte le Società del Gruppo lo rispettano per oltre il 99%. In particolare, Melfi e Centria registrano un costante aumento di percentuale del rispetto dello standard negli anni;
- attività di sostituzione dei vecchi contatori con quelli elettronici di ultima generazione

Contatori elettronici

	2017	2018	2019 ¹³
Numero contatori elettronici installati nell'anno	52.027	71.588	131.630
Totale contatori elettronici in esercizio	116.588	188.176	319.806

Il tempo di arrivo sul luogo dell'intervento di pronto intervento per guasti e fughe gas, deve essere effettuato entro 60 minuti dalla chiamata di segnalazione, almeno nel 90% dei casi. Le Società che hanno gestito nel 2019, il servizio di distribuzione non superano i 38 minuti per intervenire sull'impianto di distribuzione, con livelli, anche molto più bassi, per interventi a valle del PDR.

La percentuale di rispetto del tempo massimo va dal 100% al 97%.

Chiamate telefoniche per pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti

Società	Tipologia di intervento	Tempo medio rilevato (in minuti)		
		2017	2018	2019
Centria	Sull'impianto di distribuzione	33,55	33,51	32,93
	A valle del PDR	32,36	32,72	32,74
Gergas	Sull'impianto di distribuzione	20,00	23,37	20
	A valle del PDR	18,00	20,24	18,44
Melfi Reti Gas	Sull'impianto di distribuzione		33,75	25,50
	A valle del PDR		-	10
	Sull'impianto di distribuzione			38,71

¹³ Nel dato è stata considerata anche Murgia Reti Gas anche se parte dei 57.779 contatori elettronici in esercizio, sono stati installati nei mesi precedenti all'acquisizione del 1 aprile 2019.

Murgia Reti Gas	A valle del PDR			36,17
-----------------	-----------------	--	--	-------

Il tempo massimo di risposta alle chiamate per pronto intervento gas, stabilito da ARERA; è del 90% entro 120 secondi. Nel 2018 e nel 2019, Gergas, Melfi Reti Gas e Murgia Reti Gas, lo hanno rispettato con percentuali che vanno dal 100% al 98,9%.

Centria ha deciso di adottare uno standard migliorativo rispetto a quello stabilito da ARERA, pari al 99% entro 100 secondi, registrando percentuali di rispetto del 99,8% nel 2018 e di 99,9% nel 2019.

Call center servizio clienti distribuzione gas: numero chiamate e tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore

Numero di chiamate		Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)	
2018	2019	2018	2019
17.281	19.482	59,4	86,2

**I dati si riferiscono a Centria, Gergas e Murgia Reti Gas (Melfi Reti Gas non dispone di un call center).*

Riguardo al numero di casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente, si nota che Centria dopo una crescita nel 2018, nel 2019 ne diminuisce il numero del 19,4%, che Melfi Reti Gas ha numeri ridotti e che Gergas non presenta casi di mancato rispetto degli standard. Il dato del 2019 comprende anche casi di Murgia Reti Gas, pari al 36,2%.

Numero mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente		
2017	2018	2019
145	318	436

4.2.6.2 Ispezioni

La gestione della rete di distribuzione del gas richiede un attento monitoraggio delle condizioni di svolgimento del servizio e costanti interventi di manutenzione per garantire nel tempo condizioni di sicurezza ed efficienza degli impianti nel rispetto delle normative del settore.

Infatti, garantire un continuo monitoraggio degli impianti e della rete di distribuzione non è solo un obbligo normativo verso l'AEEG, ma anche un dovere nei confronti della collettività per assicurare riparazioni tempestive sulle perdite e sulle fughe di gas che possono verificarsi lungo la rete. Tale attività vengono realizzate sia grazie ad un sistema di telecontrollo delle cabine di primo salto volto alla riduzione della pressione del gas metano, sia tramite un sistema di alert che permettono di intervenire con assoluta tempestività.

Il Gruppo Estra informa e sensibilizza i cittadini residenti nelle zone gestite anche tramite messaggi apposti sui propri automezzi aziendali che comunicano semplici consigli utili per prevenire incidenti da gas combustibili nelle abitazioni.

Dai dati di seguito riportati, che comprendono anche quelli della Società di distribuzione Murgia Reti Gas, si rileva il forte presidio della rete con un dato che emerge su tutti: i metri di rete ispezionati, sia di alta/media che bassa pressione, si attesta quasi al 100%.

Ispezioni rete distribuzione gas	2017	2018	2019
Metri totali alta e media pressione	2.278.857,14	2.952.853	3.076.546
Metri ispezionati alta e media pressione	2.276.460,55	2.951.446	2.544.937
Metri totali bassa pressione	3.046.430,42	3.469.302	3.843.850
Metri ispezionati bassa pressione	3.043.554,69	3.467.424	3.004.267
Numero riparazioni	57	19	23

Il numero delle ispezioni sui gruppi di misura, relativi a tutte le Società di distribuzione gas del Gruppo, sono complessivamente aumentate nel corso del 2019, in linea con quanto evidenziato nel 2018. Solo si rileva una diminuzione dei PDR ad alta e media pressione ispezionati, calo dovuto alla zona in cui è stata eseguita l'attività di ispezione.

Gruppi di misura ispezionati					
Numero PDR alta e media pressione			Numero PDR bassa pressione		
2017	2018	2019	2017	2018	2019
165	538	256	3.382	3.786	4.098

La variabilità dei dati negli anni è causata dal territorio scelto a campione per le ispezioni, la cui non omogeneità porta conseguentemente alla variabilità dei dati.

Ispezioni derivazioni aeree	2017	2018	2019
Metri ispezionati alta e media pressione	486	825	757
Metri ispezionati bassa pressione	3.550	12.078	10.024
Numero derivazioni alta e media pressione	99	332	189
Numero derivazioni bassa pressione	1.051	1.708	2.223
Numero riparazioni	11	55	34

I dati si riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas e Melfi Reti Gas non hanno effettuato ispezioni di derivazioni aeree).

Le ispezioni sulle derivazioni interrato nel 2019 registrano nuovamente un incremento, dopo la diminuzione riscontrata nel 2018.

Ispezioni derivazioni interraste	2017	2018	2019
Metri ispezionati alta e media pressione	65.022	2.100	4.135
Metri ispezionati bassa pressione	803.645	41.315	84.862
Numero derivazioni alta e media pressione ispezionate	10.468	412	463
Numero derivazioni bassa pressione ispezionate	116.559	6.958	9.090
Numero riparazioni	39	32	28

I dati riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas e Melfi Reti Gas non hanno effettuato ispezioni di derivazioni interraste).

Le ispezioni sulle derivazioni interraste, nel corso del biennio 2017-2018, hanno registrato una importante diminuzione. 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 il numero di riparazioni effettuate nel corso del 2018 a prescindere dalla riduzione dei metri ispezionati. Nel 2019 il dato delle riparazioni resta in linea con quello del 2018.

4.3 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019	Risultati 2019
Nuove aperture di store per Prometeo a Fano e Perugia e per Estra Energie a Ascoli Piceno e Poggibonsi.	È stato aperto un nuovo store a Perugia e rinnovato quello di Fano. Quelli di Poggibonsi e Ascoli Piceno verranno realizzati nel 2020.
Effettuare una campagna di informazione sui bonus sociali	La campagna è stata effettuata
Centria: aumentare il numero di derivazioni ispezionate del 10%	L'azienda sta attualmente ancora lavorando su questo obiettivo
Centria: Raggiungere un tempo medio per l'attivazione della fornitura gas pari a 3,5 giorni	L'azienda ha raggiunto un tempo medio per l'attivazione della fornitura gas pari a 3,57 giorni

Obiettivi 2020

Nuove aperture di store per Prometeo ad Assisi e Casalbordino e per Estra Energie a Ascoli Piceno, Poggibonsi, Cassino, Ischia, Pagliare del Tronto e Firenze.

Centria

Tempo medio di arrivo per chiamate Pronto Intervento ≤ 35 minuti

Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas $\leq 3,5$ giorni

5. I Fornitori

Il fatto che il Gruppo Estra acquisti, attraverso la catena di fornitura, la totalità dei prodotti e dei servizi che impiega nell'erogazione delle prestazioni ai propri clienti, rende i fornitori una delle categorie di Stakeholder più importanti. Ne consegue che, averne il costante presidio, diventa un aspetto prioritario per garantire efficienza ed economicità interna, nonché qualità e responsabilità esterna.

I dati riportati nel presente capitolo fanno riferimento al triennio 2017-2019 e non comprendono i canoni pagati ai Comuni, gli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica) e le partite di acquisti infragrupo.

A febbraio del 2019 si è avviato l'approvvigionamento centralizzato dei servizi, lavori e forniture per le Società partecipate e controllare del settore della distribuzione del gas naturale, tramite lo strumento della Centrale Unica di Committenza. Estra Spa quindi ricopre il ruolo di Stazione Appaltante ed opera in nome e per conto di tutte le partecipate del settore della distribuzione del gas. Tale scelta intende omogeneizzare i materiali e le tecnologie utilizzati, ottimizzando i procedimenti di *procurement*.

5.1 Gestione sostenibile della catena di fornitura

5.1.1 Valutazione dei fornitori

In assenza di una procedura standard condivisa da tutte le Società del Gruppo per misurare la qualità dei fornitori, Estra, Centria, Estra Energie, Estracom e Estra Clima adottano un sistema valutativo complesso che prende in considerazione un set variegato di criteri per valutare i propri fornitori, tra i quali la rapidità di intervento, la rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata, la competenza e rapidità dell'assistenza, la qualità del prodotto, il rispetto delle condizioni contrattuali e dei tempi di consegna.

Nel 2019, i partner commerciali delle cinque Società sopramenzionate hanno ottenuto un punteggio pari a 94 punti su un massimo di 100. Tale risultato è dato dalla media ponderata delle percentuali della valutazione dei fornitori, considerando nel loro complesso qualità, ambiente e sicurezza.

Centria è la principale Società del Gruppo Estra che opera nel settore della distribuzione del gas metano ed è certificata SA 8000. Pertanto, presta una particolare attenzione alla valutazione dei propri fornitori in base ai criteri stabiliti dagli standard della certificazione e alla richiesta nei confronti dei fornitori di conformarsi alle norme previste dalla suddetta certificazione. Inoltre, la Società svolge regolarmente dei controlli sul livello di rischio che contraddistingue le attività dei fornitori (in base all'entità dei contratti stipulati) e svolge attività di comunicazione e/o verifiche. Centria elabora una classifica dei livelli di rischio potenziale dei suoi fornitori ed associa a ciascun livello una procedura di monitoraggio specifica, la cui complessità cresce all'aumentare del rischio, determinato dalla tipologia e dall'importo della fornitura.

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. Ai fornitori classificati ad un livello di rischio 0, Centria invia un'informativa nella quale rende noto il proprio possesso della certificazione SA8000 e gli obiettivi prioritari della propria Politica della Responsabilità Sociale. Ai fornitori classificati ad un livello di rischio 1, Centria, oltre all'informativa, richiede un impegno scritto a conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità sociale previsti dalla norma internazionale SA8000. Ai fornitori classificati ad un livello di rischio 2, Centria, oltre a quanto richiesto ai fornitori di livello di rischio 1, di rendersi disponibile a svolgere il

processo di autovalutazione tramite questionari per verificare il rispetto di tali requisiti. Infine, in aggiunta a ciò, per i fornitori classificati ad un livello di rischio 3, Centria effettua personalmente degli audit di verifica.

Nella tabella sottostante è possibile osservare gli esiti della suddetta valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per il 2019, suddivisi in modo funzionale per gruppo merceologico. Dall'analisi di 361 fornitori è emerso che:

- 168 fornitori, pari al 46,5%, presentano un livello di rischio 0;
- 165 fornitori, pari al 45,7%, sono caratterizzati da un livello 1 di rischio sociale;
- 23 fornitori, pari al 6,4%, sono interessati da un livello 2 di rischio sociale;
- 5 fornitori, pari all'1,4%, hanno un livello 3 di rischio sociale.

Gruppo Merce	Livello Rischio Sociale				Totale complessivo
	3	2	1	0	
Altro			57	57	114
Appalti per lavori	3	2	2		7
Consulenze		1	1	1	3
Forniture		13	40	39	92
Professionisti		2	20	8	30
Ristorazione			10	21	31
Servizi	2	5	35	42	84
Totale complessivo	5	23	165	168	361

In aggiunta, a quei fornitori che a causa della loro attività presentano un elevato impatto ambientale, Centria richiede il possesso di certificazioni di carattere ambientale.

5.1.2 Albo fornitori

A fine 2019, il numero degli operatori economici presenti nell'Albo Fornitori adottato da Estra S.p.A. e Centria è di 688, con un incremento pari al 35,2% in rapporto allo scorso anno. Di questi, 401 fornitori risultano essere accreditati (- 9 unità rispetto al 2018), mentre 146 (+ 84 unità), pur essendo stati accreditati, presentano a fine anno una dichiarazione/certificazione scaduta; 79 (+ 60 unità), invece, è il numero dei partner commerciali in attesa di controllo da parte del Servizio competente. Infine, 42 sono i fornitori in pre-iscrizione che hanno iniziato a compilare la domanda di iscrizione ma ancora non l'hanno terminata.

Al fine di garantire la moralità professionale e sociale, è richiesto ai soggetti che intendono iscriversi all'Albo Fornitori di 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., né che sussistono situazioni ostative alla contrattazione con la pubblica amministrazione, nonché di impegnarsi a rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei propri flussi finanziari.

	2018	2019
Operatori iscritti all'Albo	509	688
<i>Di cui accreditati</i>	410	401
<i>Di cui con certificazione scaduta pur essendo accreditati</i>	62	146
<i>Di cui in attesa di controllo del Servizio competente</i>	19	79
<i>Di cui in pre-iscrizione</i>	18	42

I contenziosi con fornitori¹⁴

Il numero dei contenziosi giudiziali e extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo resta trascurabile anche nel 2019, seppure in lieve aumento. Al 31/12/2019 risultano aperti 7 contenziosi (1 giudiziale e 6 extragiudiziali); viceversa, nel corso dell'anno ne sono stati chiusi 6, di cui 1 giudiziale e 5 extragiudiziali. I contenziosi del 2019 si caratterizzano per una netta prevalenza delle procedure extragiudiziali, in linea con la volontà del Gruppo Estra di cercare di risolvere le controversie con i fornitori in via transattiva. Hanno avuto come oggetto la contestazione dell'importo di fatture e la fornitura di servizi o prodotti.

Numero contenzioni con fornitori per tipologia	2017	2018	2019
Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	0	0	1
Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	1	1	1
Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	0	0	6
Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	2	3	5

5.1.3 Procedure di gara

Nel corso degli anni è incrementato il numero di procedure ad evidenza pubblica e negoziate in cui è richiesto ai fornitori il possesso di certificazioni che garantiscono il soddisfacimento di determinati requisiti ambientali e sociali, sebbene il Gruppo Estra non sia attualmente dotato di una procedura standard tesa a valutare i fornitori in base a criteri sociali e ambientali.

¹⁴ Non si sono registrate richieste rilevanti di risarcimento da parte di fornitori.

Come si evince dal prospetto tabellare riportato sotto, sono varie ed eterogenee le certificazioni richieste ai fornitori sia nelle procedure ad evidenza pubblica che in quelle negoziate. Di seguito, sono riportate le principali:

- la certificazione SA8000 valuta aspetti della gestione aziendale riguardanti la 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 del posto di lavoro;
- la certificazione 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;
- la certificazione ISO 9001 rappresenta lo standard di riferimento internazionale per la gestione della qualità all'interno di qualsiasi organizzazione;
- la certificazione ISO4001 specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale;
- le attestazioni SOA garantiscono il possesso da parte delle imprese del settore lavori di tutti i requisiti economici, tecnici e organizzativi previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e DPR 207/2010).

Per quanto concerne l'oggetto, le procedure hanno riguardato, nel caso di quelle ad evidenza pubblica, attività di lettura dei contatori del gas, noleggio a lungo termine di autovetture e veicoli commerciali leggeri a ridotto impatto ambientale e a basso consumo energetico del parco automezzi delle Società del Gruppo Estra, lavori per la manutenzione delle reti gas metano, estensioni e sostituzioni tubazioni, supporto al pronto intervento, realizzazione degli allacciamenti, eseguite in vari comuni dell'area vasta Arezzo, Siena e Grosseto per quelle ad evidenza pubblica. Per le procedure negoziate, invece, si è trattato della fornitura di misuratori elettronici per gruppi di misura del gas con funzioni di telelettura e di telegestione, nonché di lavori di pronto intervento, manutenzione, costruzione reti e allacciamenti gas metano dell'impianto gas nei comuni di Rieti, Offida e Mosciano Sant'Angelo.

Procedure ad evidenza pubblica	2017	2018	2019
Importo complessivo (Migliaia, €)	5.626	17.635	19.732
Numero di procedure	3	6	5
Certificazioni richieste	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (1 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura)	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (5 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (2 procedure) ISO 14001 (1 procedura) OHSAS 18001 (1 procedura)	ISO 9001 (5 procedure) ISO 14001 (4 procedure) OHSAS 18001 (4 procedure) SA 8000 (2 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure)

		Attestazioni SOA (1 procedura) Altre certificazioni (4 procedure)	
--	--	--	--

Procedure negoziate	2017	2018	2019
Importo complessivo (Migliaia, €)	2.644	5.102	883
Numero di procedure	11	9	4
Certificazioni richieste	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)	ISO 9001 (3 procedure) ISO 14001 (3 richieste di conformarsi) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura)

Nel 2019, in linea con il Piano d'Azione Nazionale sul *Green Public Procurement*, Estra ha, per la prima volta, aperto una procedura di gara per un accordo quadro per il noleggio a lungo termine di autovetture e veicoli commerciali leggeri per il parco automezzi delle Società del Gruppo. Questo accordo tiene conto dell'impatto energetico e di taluni impatti ambientali tramite l'applicazione dei CAM (Criteri Ambientali Minimi). I Criteri Ambientali Minimi sono requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. Sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la Sostenibilità Ambientale dei Consumi del Settore della Pubblica Amministrazione e sono adottati con Decreto del Ministro dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare. In particolare, sono stati applicati i CAM per l'acquisizione dei veicoli adibiti al trasporto su strada (approvato con DM, 8 maggio 2012).

Nella procedura sono stati valutati 2 fattori:

- i costi energetici ed ambientali di esercizio, in base a questo criterio è stato attribuito un punteggio proporzionale in relazione al minor valore monetario dei costi di esercizio energetici ed ambientali (emissioni di CO₂) dei veicoli offerti.
- Omologazione WLTP, in base a questo fattore poteva essere attribuito un punteggio aggiuntivo solo agli offerenti che proponessero omologati secondo standard WLTP (*Worldwide Harmonized Light Vehicles*).

A testimonianza di una sempre maggiore attenzione ai temi dell'impatto ambientale, un fattore di esclusione dalla procedura è stato identificato nelle emissioni di CO₂ dei veicoli offerti, non superiori a determinati limiti

stabiliti per ciascun tipo/variante/versione di veicolo offerto. Inoltre, nel capitolato di offerta è stato anche richiesto l'obbligo di utilizzo nella manutenzione dei veicoli di oli lubrificanti per il motore a bassa viscosità, oli lubrificanti rigenerati o che rispettano i criteri ecologici.

5.2 Valore delle forniture

5.2.1 Fornitori in cifre

Nel corso del 2019 sono 2.444 i fornitori con cui il Gruppo Estra ha instaurato rapporti di natura commerciale. Tale dato si pone in stretta continuità con il trend incrementale osservato nel biennio 2017-2018: + 25 fornitori rispetto al 2018 e un aumento di oltre cento unità (come si evince dalla tabella sottostante) se confrontato con il numero dei fornitori del 2017. Ciò è dovuto sia all'ingresso di nuove Società nel Gruppo che alla crescita del numero di partner commerciali delle Società facenti parte del Gruppo già a partire dal 2016.

Numero fornitori

2017	2018	2019
2.234	2.419	2.444

Il 90% dei fornitori del Gruppo (2.204 su 2.444) è composto da Società di persone e di capitali, nonché liberi professionisti e studi associati. Il restante 10% è rappresentato da associazioni (7,0%) e cooperative e consorzi (2,8%). Inoltre, il 98,5% dei partner commerciali ha sede in Italia.

Rispetto alla tipologia dei servizi forniti, i principali fornitori, per quanto concerne Centria e la parte della distribuzione, sono aziende che si occupano di lavori di manutenzione delle reti del gas metano, della fornitura e posa di contatori del gas e dell'aggiornamento delle certificazioni di qualità.

Riguardo alla parte della vendita (Estra Energie, Prometeo, Gas Marca e Piceno Gas Vendita), nella maggioranza, si tratta di fornitori impegnati nell'erogazione di servizi di customer care e dell'acquisizione di nuovi clienti, segnatamente gestione di store e sportelli, agenzie e venditori PAP, teleseller ed infine distributori di gas. I fornitori di Estracom hanno il loro core business in attività di allacciamento, customer care (sia per gli utenti finali che per le amministrazioni comunali), fornitura, nonché manutenzione di hardware e software. Estra Clima si avvale invece di partner commerciali che si occupano di lavori edili presso i condomini gestiti dalla Società e di fornitura di materiale utile alla gestione dell'impianto a biomasse di Calenzano. Per quanto riguarda la Capogruppo Estra, abbiamo ad esempio forniture e manutenzioni di software, noleggio di automezzi, sponsorizzazioni e progetti di marketing.

Un significativo cambiamento avvenuto nel 2019 riguarda l'acquisizione della Società Ecolat S.r.l., da sempre impegnata nella gestione e nello smaltimento dei rifiuti. Di conseguenza, si sono aggiunte all'elenco dei fornitori del Gruppo anche quelle aziende che si occupano direttamente della manutenzione degli impianti per la gestione dei rifiuti, delle analisi, dello smaltimento dei rifiuti e via dicendo.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica sul territorio nazionale, si conferma la tendenza, e non potrebbe essere diversamente, considerato lo stretto legame del Gruppo con il territorio di origine e di sviluppo, che vede situata nel Centro Italia (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana ed Umbria) la

maggioranza dei fornitori. Tuttavia, nel 2019, il dato percentuale relativo al Centro ha subito un calo (- 3,8%), interrompendo la curva di crescita in atto da alcuni anni, a vantaggio del Sud, passato da 3,5% a 5,1%. Trascurabile, invece, la diminuzione in termini percentuali del numero dei fornitori del Nord e delle Isole.

	2017	2018	2019
Nord	27,7%	24,6%	26,9%
Centro	67,0%	70,7%	66,9%
Sud	3,8%	3,5%	5,1%
Isole	1,5%	1,2%	1,1%

Prendendo in esame la dimensione regionale, non si registrano variazioni tali da modificare in modo sensibile i rapporti di forza tra le regioni formati nel corso degli anni. È ancora la Toscana a guidare questa speciale graduatoria con il 44,7% dei fornitori (-1,3%), seguita a distanza dalla Lombardia con il 14,9% (+1,0%), dalle Marche con il 9,6% (-2,1%), dal Lazio con 5,4% (-0,5%) e dall'Emilia Romagna con 5,07% (0,7%).

Circoscrivendo l'analisi al Centro Italia, si osserva che la riduzione percentuale, di cui si è dato conto poco sopra nel commentare la distribuzione geografica, deriva principalmente dalla flessione che ha riguardato, in controtendenza rispetto allo scorso anno, il numero dei fornitori abruzzesi (-0,2%) e marchigiani (-2,3%). Variazioni positive di un certo rilievo si riscontrano per i partner commerciali molisani (+0,9%) e toscani (+1,6%). Questi ultimi in risalita dopo il considerevole calo (meno dieci punti percentuali) registrato tra il 2017 e il 2018.

	2018	2019
Abruzzo	4,6%	4,4%
Lazio	8,3%	8,1%
Marche	16,6%	14,3%
Molise	2,7%	3,6%
Toscana	65,2%	66,8%
Umbria	2,6%	2,8%
Totale fornitori Centro Italia	1.679	1.611

Il valore delle forniture totali del Gruppo Estra ha superato nel 2019 il tetto dei 250 milioni di euro, confermando una crescita progressiva negli ultimi esercizi (+43,7% rispetto al 2016, 26,2% rispetto al 2017 e 3,4% rispetto al 2018). Tale tendenza trova parziale giustificazione nelle acquisizioni di nuove Società nel corso degli anni.

Valore complessivo delle forniture	2017	2018	2019

(Migliaia, €)	204.465	249.418	258.058
---------------	---------	---------	---------

Al netto di quelle estere (che rappresentano lo 0,2% del totale), il valore complessivo delle forniture italiane è di 257.530 migliaia di euro, generato perlopiù da Società di persone e di capitali, nonché liberi professionisti e studi associati (il 96,1% del totale).

Pur riconoscendosi una multiutility di livello nazionale, la caratterizzazione e il forte impatto a livello locale emergono chiaramente nella distribuzione geografica del valore delle forniture. Fermi restando i consolidati equilibri percentuali tra le quattro aree territoriali, nel corso del 2019 si è concentrato nel Centro Italia il 62,4% delle forniture totali (-3,6%), a fronte del 34,5% del Nord (+2,8%) e del 2,3% del Sud (+0,8%). Immutato il dato riguardante le Isole.

Suddivisione geografica del valore complessivo delle forniture in termini percentuali	2017	2018	2019
Nord	38,2%	31,7%	34,5%
Centro	58,7%	66,0%	62,4%
Sud	2,4%	1,5%	2,3%
Isole	0,7%	0,8%	0,8%

La Toscana rafforza la propria leadership, raccogliendo oltre il 40% del valore delle forniture italiane.

Suddivisione valore forniture per regione in %	2018	2019
Abruzzo	1,5%	1,5%
Basilicata	0,0%	0,1%
Calabria	0,3%	0,4%
Campania	0,5%	0,7%
Emilia Romagna	7,0%	4,7%
Friuli Venezia Giulia	0,1%	0,1%
Lazio	13,9%	4,6%
Liguria	0,1%	0,4%
Lombardia	11,7%	12,2%
Marche	17,5%	12,9%
Molise	1,0%	0,3%

Piemonte	10,2%	13,6%
Puglia	0,8%	1,1%
Sardegna	0,5%	0,5%
Sicilia	0,3%	0,3%
Toscana	31,5%	42,2%
Trentino Alto Adige	0,1%	0,1%
Umbria	0,6%	0,9%
Valle d'Aosta	0,0%	0,0%
Veneto	2,4%	3,3%
Totale valore forniture italiane (Migliaia, €)	248.926	257.530

Il dato toscano, già rilevante su base nazionale, raggiunge un'incidenza maggiore se si considera l'area territoriale del Centro Italia, della quale rappresenta quasi il 70% del valore delle forniture, con un incremento di 20 punti percentuali rispetto al 2018, anche se inferiore alla percentuale del 2017. Tale aumento è stato principalmente controbilanciato dalle variazioni negative del Lazio e delle Marche, rispettivamente di 13,6 e 4,9 punti percentuali. Sostanzialmente invariati i dati relativi alle altre regioni.

Valore forniture Centro Italia	2017	2018	2019
Abruzzo	0,7%	2,3%	2,4%
Lazio	13,3%	21,0%	7,4%
Marche	4,8%	26,5%	20,6%
Molise	0,1%	1,5%	0,5%
Toscana	80,0%	47,7%	67,7%
Umbria	1,2%	1,0%	1,4%

5.2.2 Contratti e acquisti

Il Gruppo Estra utilizza molteplici modalità per l'acquisizione di beni e servizi:

- ordini da contratto, derivanti dagli esiti di una procedura di gara o di un affidamento diretto;
- acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati, i quali hanno origine da forniture richieste da uno specifico Servizio.

A differenza della prima tipologia di acquisti per la quale è richiesto un preventivo, negli acquisti rapidi autorizzati non è necessario poiché sono dettati da situazioni di urgenza.

Nel corso del 2019, gli acquisti tramite ordini da contratto, acquisti autorizzati e rapidi autorizzati hanno rappresentato circa l'87% del totale del valore delle forniture, pari a 225.137 migliaia di euro. Le tabelle seguenti riportano l'ammontare degli ordini da contratto e degli acquisti autorizzati e rapidi autorizzati, escludendo le Società Ecolat, Piceno Gas Vendita e Gas Marca. Nello specifico, il valore degli ordini da contratto è diminuito del 4,6%, mentre l'ammontare degli acquisti autorizzati e di quelli rapidi autorizzati ha subito una contrazione di circa il 20%. Gas Marca, Ecolat e Piceno Gas Vendita hanno effettuato ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati per un totale di 6.163.412 €.

*Ordini da contratto (Migliaia di €)**

2017	2018	2019
137.799	216.478	206.551

*Acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati (Migliaia di €)**

2017	2018	2019
19.953	15.621	12.423

* I dati non includono le seguenti Società: Ecolat, Piceno Gas Vendita e Gas Marca, per le quali non è stato possibile suddividere gli acquisti tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati.

5.3 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019

Mantenere la certificazione volontaria di "Specialista Ufficio Gare" per 3 unità di personale, rilasciata dall'Eni.c. (Ente Italiano di Certificazione)

La certificazione è stata conseguita

Obiettivi 2020

Mantenimento certificazione "Specialista Ufficio Gare"

Mantenere la certificazione volontaria di "Specialista Ufficio Gare" per 2 unità di personale, rilasciata dall'Eni.c. (Ente Italiano di Certificazione)

Valutazione ed implementazione Albo fornitori

Rivedere le categorie dell'Albo fornitori con l'obiettivo graduale di utilizzare per consulenze solo professionisti iscritti all'interno dell'Albo

Rinnovo dell'Albo fornitori di Estra Spa e Centria Srl per il triennio 2020-2022 per lavori, servizi e forniture, con nuove categorie economiche e nuove richieste di requisiti

Utilizzo dei fornitori qualificati, presenti nell'Albo fornitori di Estra Spa, per l'espletamento di alcune procedure negoziate indette da Estracom Srl

Utilizzo del nuovo Albo fornitori anche da parte di Estracom

6. L'Ambiente

6.1 Politica ambientale

*“L’attenzione all’ambiente rientra nelle strategie del Gruppo Estra.
Per questo auspichiamo che i nostri clienti
ci scelgano per la convenienza ma anche per il valore aggiunto che possiamo offrire,
risposte immediate anche alle nuove esigenze ambientali.
Contribuire allo sviluppo economico locale,
per un’azienda come la nostra che ha nel suo DNA il legame stretto con i territori,
è molto importante.
In un mondo che cambia velocemente come quello dell’energia,
essere al passo con i tempi è fondamentale.”*

Paolo Abati, Direttore Generale Estra S.p.A.

La salvaguardia dell’ambiente, l’utilizzo razionale delle risorse naturali, insieme allo sviluppo sostenibile sono, da sempre, al centro dell’attenzione del Gruppo Estra che, nonostante non abbia ufficializzato una politica unitaria in materia ambiente, sia per la natura del proprio business sia per l’orientamento della propria mission, ha definito alcuni elementi imprescindibili che caratterizzano i propri sistemi di gestione ambientali. Questo impegno è esplicitato nella politica del Sistema di Gestione Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale e da tutte le Società del Gruppo.

Oltre alla sensibilizzazione e all’informazione del personale, anche attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale.

Per il perseguimento della mission ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352 e la Registrazione EMAS. Le Società che sono certificate 14001 sono quelle che svolgono attività a maggior impatto ambientale: Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria, Gergas ed Ecolat.

Più in dettaglio, 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 del Gruppo che hanno impatti ambientali rilevanti, ad esclusione delle Società di vendita;
- si impegna per un miglioramento continuo delle performance ambientali, assicurando sempre il rispetto delle norme e dei regolamenti di riferimento;
- mira a ridurre l’uso delle risorse naturali utilizzate per lo svolgimento delle proprie attività, tramite processi interni ed esterni volti al contenimento delle emissioni;
- ove possibile, opera una riduzione dei rifiuti prodotti, in particolare di quelli pericolosi, favorendo anche l’attività di recupero a discapito di quella di smaltimento;
- esegue una costante attività di monitoraggio dei possibili rischi ambientali correlati alle attività svolte e alla gestione delle proprie strutture mediante attività di verifica, valutazione e miglioramento;
- comunica e sensibilizza i dipendenti promuovendo una maggiore consapevolezza verso i temi legati alla salvaguardia dell’ambiente;

- informa e sensibilizza i propri fornitori ed appaltatori in merito ai principi di gestione ambientale del Gruppo;
- promuove azioni e processi volti a minimizzare i consumi negli uffici e nelle sedi, oltre che quelli derivanti dal proprio parco automezzi, attraverso il rinnovo dello stesso impiegando tecnologie più efficienti e con un minor impatto ambientale;
- si impegna a sensibilizzare sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile i cittadini dei comuni serviti;
- contribuisce alla riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete grazie ad una costante manutenzione degli impianti;
- gestisce i propri cantieri con l'obiettivo di ridurre eventuali inquinamenti e sempre in conformità alle disposizioni legislative applicabili;
- individua e mette in atto misure idonee a ridurre e prevenire incidenti ambientali e le relative conseguenze per l'ambiente e per i cittadini.

Il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse idriche, l'efficienza e la riduzione dei consumi energetici, lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili e la corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti sono, quindi, elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche. Il Gruppo, oltre ad essere attivo da anni nella produzione di energia da fonti rinnovabili, è in prima linea nell'utilizzo di soluzioni di efficientamento energetico con l'obiettivo di ottimizzare e diminuire i propri consumi e quelli dei propri clienti.

Durante l'anno 2019 non si segnalano multe o sanzioni ambientali a carico del Gruppo Estra.

6.2 Mitigazione degli impatti ambientali

Al pari di qualsiasi altra azienda che produce beni e servizi attraverso l'impiego di risorse umane e materiali, Estra non è immune dal generare effetti impattanti sull'ambiente (basti ricordare il consumo di energia elettrica e gas metano per le sedi, per le cabine REMI, per gli impianti di produzione di energia o ai consumi di carburanti del parco automezzi)

Al fine di ridurre tale impatto, il Gruppo adotta misure interne ed esterne come, ad esempio, la politica a favore dell'efficientamento delle cabine REMI, delle proprie sedi, di imprese, condomini e altre civili abitazioni in grado di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

6.2.1 Consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo Estra includono:

- gas metano;
- energia elettrica;
- carburante per il funzionamento degli automezzi.

6.2.1.1 Consumi di metano

I consumi di metano riguardano l'utilizzo dei locali ad uso ufficio e per la vendita (sedi, uffici e store), delle cabine REMI e degli impianti di cogenerazione. Includono, inoltre, le perdite di metano derivanti da incidenti ambientali che si verificano nel corso dell'anno.

La tabella riepilogativa sottostante mette in evidenza come il decremento dei consumi abbia interessato tutte e tre le categorie prese in esame. Si evidenzia inoltre che il 51% dei consumi totali è attribuibile al funzionamento degli impianti di cogenerazione, il 39,9% alla distribuzione di gas per le cabine e il 9,1%

all'utilizzo delle sedi, degli uffici e degli store. Tale ripartizione percentuale è rimasta pressoché inalterata nel triennio.

Consumi di metano del Gruppo Estra

	2017		2018		2019	
	m ³	Giga Joule	m ³	Giga Joule	m ³	Giga Joule
Consumi di metano sedi, uffici e store	215.017	7.554	217.256	7.659	216.560*	7.645
Consumi di metano per la distribuzione del gas	878.299	30.858	1.009.310	35.581	943.165	33.297
Consumi di metano – impianti	999.604	35.120	1.222.928	43.112	1.206.994	42.611

* Parte dei dati, in particolare per quanto riguarda gli uffici e store, sono stimati.

Per quanto riguarda i consumi delle sedi, uffici e store, i consumi si sono mantenuti stabili nel corso del triennio.

Il metano consumato per la distribuzione del gas si riferisce al metano consumato dalle cabine REMI, ossia dalle stazioni di primo salto utilizzate nel processo di distribuzione del gas metano, per decomprimerlo e regolarlo. In particolare, prima di essere immesso in rete, il gas viene riscaldato e questo comporta un consumo di gas metano.

Per quanto riguarda il 2019, il gas metano consumato da Centria per le cabine REMI si è ridotto di quasi il 12%. Questo risultato è stato raggiunto anche grazie all'installazione di sistemi di efficientamento del processo di preriscaldamento, con regolazione elettronica abbinata a nuovi generatori di calore supplementari, del tipo a pompa di calore ad assorbimento, alimentati a gas metano. Si tratta di sistemi di controllo che permettono di ottimizzare il consumo di gas e, di conseguenza, le emissioni di CO₂ durante la fase di preriscaldamento del gas metano da distribuire in rete. Centria ha attivato 3 sistemi nel 2018 (nelle cabine REMI di Bucine, Cavriglia e Monte San Savino) e ben 7 nel 2019 (nelle cabine di Asciano, Bibbiena, Montespertoli, Porto di Mezzo, Siena 2, Siena 3 e Trequanda). Il gas metano risparmiato nel 2019 grazie all'adozione di questi innovativi sistemi di efficientamento elettronici è pari a 72.118 mc. Nel complesso, nel 2019, il consumo di gas metano per la distribuzione gas è diminuito del 6,6% rispetto al 2018, nonostante l'ingresso di Murgia Reti Gas nel perimetro societario.

Gli impianti di cogenerazione del Gruppo Estra sono complessivamente quattro, distinti per tipologia di fonte:

a) rinnovabile

- l'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano, alimentato a cippato, con una potenza elettrica pari a 799 kW ed una potenza termica di 4.500 kW;

b) non rinnovabile

- l'impianto di trigenerazione di Sesto Fiorentino, alimentato a metano, con una potenza elettrica pari a 1.605 kW, una potenza termica di 1.596 kW e una potenza frigorifera di 561,6 kW;
- l'impianto di cogenerazione Malizia di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 135 kW e una potenza termica di 210 kW;
- l'impianto di cogenerazione Mattioli di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 520 kW e una potenza termica di 876 kW.

Riguardo al consumo totale di metano, nel 2019 si osserva che i suddetti impianti hanno consumato 1.206.994 mc, in lieve calo rispetto allo scorso anno (-1,3%), quando, a causa dell'entrata a pieno regime degli stessi impianti, si registrò, rispetto al 2017 un aumento pari al 22%. Si nota che nel 2019 i consumi di metano degli impianti a fonte rinnovabile hanno subito una riduzione percentuale del 7,4% a fronte di un incremento pari all'1,1% di quelli a fonte non rinnovabile. In particolare per quanto riguarda l'impianto a

biomasse si evidenzia un minor consumo di metano rispetto al 2018 in quanto l'impianto stesso ha registrato meno periodi di fermo per manutenzione o guasti, fattore che ha anche inciso positivamente sulla produzione di energia elettrica dell'impianto. La seguente tabella riporta il dettaglio di tali consumi.

Consumo di metano degli impianti di cogenerazione

	2017		2018		2019	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Impianti alimentati a biomassa	270.161	9.492	350.547	12.358	324.663	11.462
Impianti teleriscaldamento alimentati a metano	729.443	25.628	872.381	30.754	882.331	31.149
Totale	999.604	35.120	1.222.928	43.112	1.206.994	42.611

Il consumo di metano dell'impianto di Ecolat nel 2019, da quando la Società è entrata a far parte del Gruppo Estra, è stato pari a 1.216 mc.

Nel corso del 2019, si sono verificati 5 incidenti ambientali che hanno causato perdite di metano, in linea con i 4 incidenti accaduti nel 2018. La fuoriuscita di metano complessiva è stata pari a 82.886 mc. Le perdite più significative, pari al 92,1% del totale, sono state causate dal danneggiamento di alcune tubazioni e si sono verificate in provincia di Siena e Bari. Gli altri tre episodi, che si sono verificati a Prato, Siena e ad Arezzo, riguardano un incidente stradale, che ha provocato la dispersione della parte aerea dell'allacciamento di un contatore, e altri due incidenti dovuti a macchine operatrici che hanno danneggiato le tubazioni stradali. I dati delle perdite di metano si riferiscono a Centria, e Murgia Reti Gas, poiché Gergas non ha registrato perdite di metano dovute ad incidenti ambientali.

6.2.1.2 Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica del Gruppo Estra riguardano i consumi da rete e da fotovoltaico dei locali ad uso ufficio e per la vendita (sedi, uffici e store), degli impianti di cogenerazione e di quelli fotovoltaici, nonché degli impianti delle Società che si occupano della distribuzione del gas (Centria, Gergas e Murgia Reti Gas).

Nel paniere dei consumi di energia elettrica, la principale voce è rappresentata dai consumi imputabili alle sedi, agli uffici e agli store. A tal proposito, nel corso del 2019 sono stati consumati 4.069.021 kWh, con un incremento di 373.145 kWh (+10%) rispetto allo scorso anno. Tali consumi hanno riguardato soprattutto l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali e includono, nel caso della sede di Prato, i consumi di un'auto elettrica di proprietà del Gruppo Estra.

In aggiunta, per l'alimentazione delle sedi di Prato e Arezzo si fa ricorso anche all'energia elettrica rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici, non di proprietà del Gruppo, presenti sul tetto delle sedi. Nel triennio 2017-2019 si è assistito ad una progressiva riduzione dei consumi di tale fonte di energia di circa 10-15.000 kWh, come emerge dalla tabella riportata di seguito.

*Consumi di energia elettrica del Gruppo Estra**

	2017		2018		2019	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Consumi di energia elettrica da rete	5.348.791	19.256	5.653.232	20.352	6.605.027	23.778
<i>di cui delle sedi</i>	3.476.664	12.516	3.695.876	13.305	4.069.021	14.648
Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico	85.748	309	74.872	270	59.121	213

*Dalla tabella sono esclusi gli autoconsumi di energia elettrica degli impianti di generazione da fonte rinnovabile gestiti dal Gruppo che sono riportati all'interno del paragrafo "Lotta al cambiamento climatico".

Nel 2019, rispetto allo scorso anno, i consumi di energia elettrica da rete relativi agli impianti di cogenerazione sono aumentati per gli impianti alimentati a biomassa (+12,57%) e diminuiti per quelli alimentati a metano (-1,9%).

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione

	2017		2018		2019	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Impianti alimentati a biomassa	167.246	602	166.432	599	187.591	675
Impianti di teleriscaldamento alimentati a metano	778.216	2.802	751.201	2.704	737.181	2.654
Totale	945.462	3.404	917.633	3.303	924.772	3329

In linea con i dati del biennio precedente, nel 2019 risultano in aumento i consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici, tra cui i principali sono quelli di Cavriglia, Tegolaia, Gibilisco e Teseco, che hanno fatto registrare un incremento di quasi un punto percentuale, pari a 3.889 kWh.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici

2017		2018		2019	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
322.100	1.160	397.107	1.430	400.996	1.444

I consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas (caratterizzati da dimensioni contenute, riconducibili essenzialmente a cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni) esprimono dati in continuità con il trend degli anni 2017 e 2018. Nel 2019, questi consumi hanno subito un ulteriore incremento del 22,7% rispetto allo scorso anno, dovuto all'aumento del numero di cabine REMI per l'ingresso nel perimetro societario di Murgia Reti Gas.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas

2017		2018		2019	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
604.565	2.176	626.442	2.255	768.655	2.767

Nel 2019 non si registrano consumi di energia elettrica da fonte rinnovabile o dalla rete dell'impianto eolico situato in Sardegna poiché l'impianto, a causa di un guasto, è rimasto inattivo. I consumi di energia elettrica dell'impianto idroelettrico di proprietà di Idrogenera sono pari a 1.300 kWh (dato stimato). Infine, il consumo di energia elettrica dell'impianto di Ecolat nel 2019 è stato pari a 440.283 kWh.

6.2.1.3 Consumi degli automezzi

Nel corso del 2019 il Gruppo Estra ha potuto disporre di 347 automezzi, tra i quali un camper adibito a store mobile, due auto elettriche¹⁵ e un motorino. Di questi, 305 risultano essere a noleggio, (pari all'87,9% del totale), mentre i restanti 42 sono di proprietà.

¹⁵ L'auto elettrica in dotazione al personale di Prato è utilizzata dal 2017, a differenza di quella di Siena che è stata resa disponibile nel 2019.

La scelta di noleggiare i mezzi piuttosto che acquisirne la proprietà riflette una precisa politica aziendale che, oltre a ridurre in primis l'impatto ambientale mediante la progressiva sostituzione dei veicoli con altri di ultima generazione (il 65,1% degli automezzi rientra nella classe Euro 6 e il 24,8% nella classe Euro 5), garantisce, da un lato, una maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori che possono avere a disposizione automezzi nuovi e tecnologicamente avanzati, nonché permette, dall'altro, di conseguire un maggior risparmio economico.

A fine 2019 il parco automezzi del Gruppo Estra risulta aumentato di 29 unità pari al 9,1% rispetto allo scorso anno. Si tratta di una variazione sostanzialmente identica con quella rilevata tra il 2017 e il 2018 (+26 mezzi pari ad un incremento dell'8,9%).

I chilometri percorsi registrano un leggero aumento pari al 4,3% rispetto al 2018. Per quanto concerne la tipologia di alimentazione, anche nel 2019 la quasi totalità (325 su 347, ovvero il 93,7%) degli automezzi risulta alimentata a gasolio (+9,8% rispetto al 2018). Il rimanente 6,4% è distribuito tra veicoli a benzina (3,7%), a metano (2,0%) ed elettrici (0,6%).

Ne consegue che la maggior parte dei chilometri è stato percorso da automezzi a gasolio (97,3%) e soltanto una parte residuale da mezzi alimentati con altri combustibili (benzina, metano, elettricità).

Parco automezzi

	2017	2018	2019
Numero	292	318	347
Km percorsi	5.649.064	6.784.322	7.078.176

Quanto ai consumi degli automezzi, questi comprendono anche i consumi dello store mobile che, seppur alimentato a benzina, utilizza in minima parte il gasolio per l'alimentazione di un generatore elettrico necessario per i computer e le luci all'interno dell'ufficio mobile. Nella voce sono inoltre compresi i consumi derivanti dal funzionamento di due gruppi elettrogeni presenti nella sede di Prato allo scopo di garantire, all'occorrenza, l'autosufficienza energetica dei server e della centrale di telecomunicazioni. Non è stato possibile scorporare il dato riguardante il consumo del generatore e dei gruppi elettrogeni, a causa la trascurabile quantità di benzina consumata, da quello degli automezzi.

Rispetto al 2018, nel 2019 si riscontra un aumento nel consumo dei combustibili della flotta auto del Gruppo, variazione dovuta principalmente all'aumento del numero complessivo degli automezzi. Per quanto riguarda l'aumento dei consumi di benzina (+ 45% rispetto al 2018), esso è dovuto al maggior utilizzo di benzina dei mezzi bifuel (benzina e metano), causato da una difficoltà nel raggiungimento di distributori di metano. I consumi di elettricità riportati in tabella riguardano una delle due auto elettriche del Gruppo. I consumi dell'altra auto elettrica, come menzionato sopra, sono inclusi nei consumi della sede di Prato. Il consumo stimato di questa autovettura risulta pari a 1.493 kWh.

La Società Ecolat possiede macchinari da lavoro non targati che operano all'interno dell'impianto. Nel 2019 hanno consumato 47.607 litri di gasolio.

	2017		2018		2019	
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
Gasolio	363.596	13.057	430.366	18.453	514.401	16.777
Benzina	7.492	234	6.272	196	9.125	287

	2017		2018		2019	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ

Metano	5.332	191	4.957	174	1.555	55
--------	-------	-----	-------	-----	-------	----

2019		
	kWh	GJ
Elettrico	309	1

6.2.2 Consumi idrici

I consumi di acqua riportati nella seguente tabella si riferiscono ai consumi delle sedi. I dati 2018 sono riferiti alle sedi di Grosseto, Montepulciano, Arezzo, Prato e Siena, mentre quelli del 2019 anche alla sede di Ancona.

Consumi di acqua

2017	2018	2019
Mc	Mc	Mc
10.062	12.995	14.100

L'acqua viene consumata anche per garantire il funzionamento degli impianti a biomasse di Calenzano e di teleriscaldamento a Sesto, nonché per l'impianto di proprietà di Ecolat che utilizza l'acqua essenzialmente per il lavaggio dell'area di stoccaggio e della cisterna del carburante dei mezzi non targati.

Il consumo di acqua dell'impianto di Calenzano si rende necessario per:

- reintegrare l'acqua del sistema di "spegnimento delle ceneri" in uscita dalla caldaia, che comporta la produzione di ceneri pesanti e soluzioni acquose;
- lavare semestralmente la caldaia con acqua in pressione. Quest'ultima viene in seguito prelevata dalla rete, recuperata e trattata come rifiuto.

L'ottimizzazione del processo di raccolta dell'acqua ha consentito di ridurre i quantitativi di questo rifiuto durante il lavaggio, non tanto per la diminuzione della componente liquida, quanto per la possibilità di estrarre tramite un nastro trasportatore la parte solida dei rifiuti che vengono ritirati quando l'autocisterna preleva queste soluzioni acquose, riducendone quindi il peso finale;

- reintegrare l'acqua presente nella torre di raffreddamento che viene utilizzata presso una delle sottostazioni della rete di teleriscaldamento per la climatizzazione estiva di alcuni degli edifici ad essa collegati.

Questa acqua viene prelevata dalla rete costantemente da maggio a settembre e non viene scaricata in fognatura, in quanto viene fatta evaporare come parte del ciclo produttivo per la produzione di energia frigorifera. La parte scaricata consiste principalmente nello scarico della vasca di accumulo che si trova alla base della torre evaporativa al momento in cui l'impianto viene messo a riposo per il periodo invernale.

Per quanto riguarda i consumi e gli scarichi delle acque dell'impianto di Sesto Fiorentino vale lo stesso principio del reintegro dell'acqua. Anche lì è presente una torre evaporativa necessaria durante il funzionamento estivo per la produzione di energia frigorifera.

6.2.3 Azioni per mitigare gli impatti ambientali

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

- l'efficientamento energetico attraverso la Società dedicata, Estra Clima;
- l'incentivazione della mobilità elettrica;
- produzione di energia da fonti rinnovabili;
- il recupero dei rifiuti prodotti.

6.2.3.1 Efficientamento energetico delle sedi

Nel 2019 si è proseguito con la graduale sostituzione dei punti luce con lampade LED, negli spogliatoi e nel locale adiacente alla mensa della sede di Prato.

Per quanto riguarda la riduzione di consumi elettrici per l'illuminazione della sede di Arezzo, è stato ultimato il rifacimento della zona portineria e piano terra attraverso l'installazione di lampade led e con la predisposizione per la domotica. Inoltre, si è provveduto a riqualificare la centrale termica.

Infine, sono stati completati gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio della sede di Prato.

Altri interventi la cui realizzazione era prevista nel corso del 2019 per continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena sono in fase di valutazione e ripianificazione.

6.2.3.2 Mobilità elettrica

Incoraggiare modalità di trasporto a minor impatto ambientale è la principale azione per ridurre la dipendenza da combustibili fossili e le emissioni di gas climalteranti. Per questo motivo Estra ha deciso di investire da alcuni anni nella mobilità elettrica attraverso la realizzazione di infrastrutture di ricarica.

Dalla prima colonnina di ricarica inaugurata a dicembre 2016, il settore della mobilità elettrica e sostenibile ha registrato una costante crescita. Sono infatti numerosi i Comuni che stanno adottando piani e linee guida specifiche per regolamentare le installazioni.

Le stazioni di ricarica sono attive H24 e sono dotate di 2 prese di tipo 2 a 22 Kw (ricarica accelerata). Per fare il "pieno", Estra ha predisposto un sistema di ricarica veloce e innovativo che si fonda su due elementi: una carta di credito e la app dedicata "e-ricaricati", disponibile per IOS e Android. Nello specifico, per attivare e gestire ricarica e pagamento con il proprio smartphone, è sufficiente collegarsi alla rete della colonnina (la quale è dotata di un hot spot wi-fi), scaricare la app "e-ricaricati" e registrarsi. La app ha varie funzioni, tra cui anche quella di visualizzare tutte le stazioni di ricarica su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra.

Alla fine del 2019 si contano 13 colonnine installate tra Toscana e Marche (+1 rispetto al numero complessivo del precedente anno). Nel 2020, è prevista l'installazione di ulteriori 9 colonnine in vari Comuni toscani.

Sempre in tema di riduzione dell'impatto ambientale e attenzione verso le persone e verso l'attività lavorativa, il Gruppo Estra ha attuato una politica di disincentivazione dell'utilizzo delle auto aziendali per gli spostamenti dei dipendenti tra le sedi, grazie all'implementazione di un nuovo sistema di videoconferenze aziendale Cisco Webex.

6.2.3.3. Sostituzione delle coperture di amianto

Con riferimento al servizio distribuzione gas, Centria nel 2019 ha portato avanti un piano di monitoraggio e analisi delle coperture in amianto delle cabine REMI, perseguendo una politica ambientale di riduzione dei rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose.

Nel 2019, in particolare, ha predisposto e attuato la rimozione e sostituzione di 5 coperture in amianto, materiale estremamente dannoso per l'ambiente e per la salute, nei comuni di Buonconvento, Montalcino, Pienza, Torrita di Siena e Cetona. I lavori sono stati affidati ad un'impresa iscritta nell'albo nazionale gestori ambientali per la categoria 10 A e, interessando materiali contenenti amianto, sono stati condotti nell'osservanza delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente sulla tutela dell'ambiente e sulla prevenzione dei rischi per la salute dei lavoratori e del personale operante. Tutte le 5 coperture, per un totale di 305 mq, sono state rimosse completamente e sostituite con pannelli in fibrocemento, materiale che

assicura caratteristiche di impermeabilità, protezione e stabilità strutturale. Le vecchie coperture sono state correttamente smaltite.

6.2.4. Rifiuti prodotti

Nel 2019 si è assistito ad un calo nella totale produzione dei rifiuti rispetto al 2018, anno in cui si era registrato un aumento dovuto al progressivo smaltimento del mobilio presente nei magazzini delle Società di recente acquisizione e, in particolare, dei rifiuti non pericolosi quali ad esempio: ferro, alluminio e altri materiali da costruzione che erano appunto presenti in tali magazzini.

Sempre nel 2019 c'è stato un decremento della produzione dei rifiuti pericolosi pari al 52%. Tale riduzione è dovuta principalmente al processo di ottimizzazione che ha interessato il sistema di lavaggio della caldaia dell'impianto a biomassa, descritto sopra. Anche la produzione di rifiuti non pericolosi è diminuita nel corso del 2019, mentre si è registrato un aumento, pari ad oltre il 300%, dei rifiuti non pericolosi a smaltimento. Questo aumento si spiega con le ceneri prodotte dall'impianto a biomassa, pari 359.330 kg nel 2017, 509.900 kg nel 2018 e, infine, 526.650 kg nel 2019. Per quanto invece riguarda la composizione dei rifiuti, successivamente ad un'analisi dettagliata, si può evincere che la netta maggioranza di essi viene recuperata (92%), anziché smaltita: ciò testimonia la volontà del Gruppo di privilegiare il recupero a discapito dello smaltimento, seguendo così l'ottica di sostenibilità complessiva del rifiuto.

Quest'anno è stato possibile prendere in considerazione le quantità di rifiuti relativi agli scarichi conferiti da terzi nel corso dell'anno, grazie al miglioramento continuo che il Gruppo ha manifestato sia nella raccolta, che nella rendicontazione dei dati ambientali. A differenza del 2017, sia nel 2018 che nel 2019, i rifiuti prodotti dalle mense (relativamente ai soli grassi ed oli commestibili) sono stati ricompresi come rifiuti non pericolosi; è stato inoltre stimato il consumo di carta da parte del Gruppo attraverso le risme di carta acquisite nel corso dell'esercizio.

Nel 2019 Ecolat, la Società del Gruppo Estra che fornisce servizi ambientali, ha trattato 22.046 tonnellate di multimateriale, 2.912 tonnellate di ingombranti, 34 tonnellate di carta, 3.880 tonnellate di legno, 2.612 tonnellate di vetro, 37 tonnellate di plastica e 120 tonnellate di pneumatici.

I rifiuti del Gruppo Estra

Kg	2017	2018	2019 ¹⁶
Totale generale rifiuti	637.927	910.577	810.692
Totale rifiuti non pericolosi	574.597	835.537	774.688
Totale rifiuti pericolosi	63.330	75.040	36.004
Totale rifiuti inviati a recupero	561.220	830.294	746.176
Totale rifiuti inviati a smaltimento	76.707	80.283	64.516
Totale rifiuti non pericolosi inviati a recupero	559.741	828.869	744.928
Totale rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento	14.856	6.668	29.760
Totale rifiuti pericolosi inviati a recupero	1.479	1.425	1.248
Totale rifiuti pericolosi inviati a smaltimento	61.851	73.615	34.756

Abbiamo stampato, abbiamo piantato

Il Gruppo Estra partecipa al processo di riforestazione mondiale proposto dalla Società americana *Print Releaf* attraverso una piattaforma automatica online in grado di misurare il consumo di carta per ogni singolo lavoro

¹⁶ Grazie al miglioramento continuo nella raccolta e rendicontazione dei dati ambientali del Gruppo, da quest'anno sono stati presi in considerazione le quantità di rifiuti relativi agli scarichi conferiti a terzi nel corso dell'anno.

di stampa (peso e volume) e, al contempo, di determinare l'equivalente numero di alberi da piantare in tutto il mondo grazie ad una rete di progetti di riforestazione certificati (Brasile, Repubblica Dominicana, India, Irlanda, Madagascar, Messico e Stati Uniti).

In seguito, *PrintReleaf* amministra un processo di audit di otto anni per monitorare i progressi e la capacità di sopravvivenza degli alberi piantati. La Società SGS International, azienda leader a livello mondiale per ispezione, verifica, collaudo e certificazione, certifica i *Global Forestry Partners* e conduce audit sul campo per verificare il 100% della sopravvivenza netta degli alberi piantati.

Nel 2019 Estra ha compensato l'equivalente di 3.235.893 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 389 alberi, in netto aumento rispetto al 2018 quando sono state compensate l'equivalente di 1.593.208 pagine standard mediante la riforestazione di 191 alberi.

Le stampanti collegate al sistema *PrintReleaf* sono 150, pari a circa l'89% del parco di tutte le Società del Gruppo: oltre alle stampanti di Prato ed Ancona sono state aggiunte al progetto anche quelle di molti store di Estra Energie sparsi per il territorio nazionale.

Tra gli obiettivi futuri c'è la diffusione di questo sistema a tutte le stampanti degli store e degli uffici al pubblico e successivamente alle stampanti delle sedi di Arezzo e Siena.

6.2.5 Emissioni prodotte di NOx e PM10

Il valore totale delle emissioni di NOx e PM10 prodotte nel corso del 2019 a causa del consumo degli automezzi si attesta all'incirca sui livelli dello scorso anno; il dato registra infatti una leggera riduzione quantificabile in poco più di punto percentuale (1,3% per l'esattezza).

Per quanto riguarda la tipologia di emissioni prodotte, il dato raccolto a fine 2019 riguardante gli ossidi di azoto e loro miscele (NOx), mette in evidenza una diminuzione intorno al 1,5% rispetto al 2018, mentre si osserva, nel triennio 2017-2019, un costante aumento annuale dell'8% delle emissioni di PM10 (materia particolata).

Emissioni prodotte di NOx e PM10 per il consumo degli automezzi

	2017 (tonnellate)		2018 (tonnellate)		2019 (tonnellate)	
	NO _x	PM10	NO _x	PM10	NO _x	PM10
Gasolio	3,64965	0,22413	4,319863	0,265286	4,138956	0,284356
Benzina	0,01507	0,00154	0,012545	0,001282	0,130109	0,005054
Metano	0,00448	0,00115	0,004164	0,001071	0,002565	0,000754
Totale	3,669200	0,226820	4,336572	0,267639	4,271631	0,290344

6.3 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.

6.3.1 Gli impianti di produzione di energia

6.3.1.1 Produzione di energia da fonte rinnovabile

L'investimento nella produzione di energia mediante l'impiego di fonti rinnovabili evidenzia come tale comparto abbia un ruolo strategico per Estra non soltanto nello scenario attuale, ma soprattutto nel medio e

lungo periodo, come dimostra lo scorso anno l'ingresso nel perimetro di consolidamento della Società Idrogena attiva nel settore idroelettrico.

La maggior parte dell'energia prodotta deriva in prevalenza dai numerosi impianti fotovoltaici, di varie dimensioni, situati in sei regioni italiane (i principali sono quelli di Cavriglia e Tegolaia in Toscana).

Anche la centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), contribuisce in maniera significativa alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica.

Dal seguente prospetto riepilogativo, si evince che nel 2019, in linea con i dati del 2018, l'84,6% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo nel corso del 2019 deriva dal fotovoltaico, il 15,2% dalle biomasse e lo 0,2% dall'idroelettrico.

*Energia elettrica totale prodotta da fonti rinnovabili**

	2017		2018		2019	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Fotovoltaico	30.303.341	109.092	26.909.950	96.876	28.561.958	102.823
Biomasse	4.649.340	16.738	4.611.450	16.601	5.126.000	18.454
Eolico	19.000	68	12.668	46	0	0
Idroelettrico	-	-	144.653	521	91.886	331

* 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 e 27.745.233 kWh nel 2019; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 3.118.637 kWh nel 2018 e 3.519.769 kWh nel 2019; l'energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 144.653 kWh nel 2018 e 90.134 kWh nel 2019.

Fotovoltaico

Dopo la sensibile riduzione di circa 11 punti percentuali, verificatasi nel 2018, il dato riguardante la produzione di energia elettrica da fotovoltaico è tornata a salire nel corso del 2019, pur rimanendo al di sotto di quella rilevato nel 2017. Si tratta di un incremento del 6,1%, pari a 1.652.008 kWh. Tale incremento deriva dall'aumento della produzione degli impianti di Cavriglia e soprattutto di Tegolaia: insieme rappresentano quasi il 75% dell'intera produzione.

Biomasse

Oltre a produrre energia termica, l'impianto a biomasse di Calenzano genera energia elettrica mediante una turbina ORC. L'energia elettrica viene assorbita in maggior parte dagli ausiliari necessari al funzionamento della turbina stessa, della caldaia a biomasse e delle pompe della rete di teleriscaldamento; la parte restante viene ceduta alla rete nazionale.

A differenza del precedente biennio, in cui non si sono registrate sostanziali variazioni, nel 2019 il dato relativo all'energia elettrica prodotta dall'impianto a biomasse è incrementato dell'11,2%.

Eolico

L'energia elettrica viene prodotta dal piccolo impianto di proprietà di Estra Clima situato in Sardegna. Purtroppo, nel 2019 l'impianto non è entrato in produzione a causa di un guasto che ne ha impedito il funzionamento.

Idroelettrico

La produzione di energia elettrica da idroelettrico (di cui si occupa Idrogena) ha subito un arresto nel corso del 2019: si è passati dai 144.653 kWh del 2018 ai 91.886 kWh del presente anno. Di conseguenza, anche il

dato concernente l'energia elettrica ceduta alla rete elettrica nazionale si è ridimensionato, attestandosi intorno ai 90.000 kWh (-37,7%). Tali diminuzioni sono dovute essenzialmente a fattori climatici.

Come accennato poco sopra, l'impianto a biomasse di Calenzano produce energia termica. Questa è destinata al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria per 592 appartamenti, 5 condomini, 3 impianti sportivi, 2 alberghi, 5 edifici pubblici e una chiesa.

Nel triennio 2017-2019 si è osservato una costante crescita del dato riguardante l'energia termica prodotta, come si può notare dalla tabella sottostante. Nel 2019 sono stati prodotti 24.074.439 kWh, circa 7 punti percentuali in più rispetto al 2018. Di pari passo, anche l'energia termica ceduta dall'impianto a biomasse ha fatto registrare un aumento costante nel triennio, con uno scarto percentuale di segno positivo pari al 2,7% tra il 2018 e il 2019.

*Energia termica prodotta dall'impianto a biomasse**

2017		2018		2019	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
21.894.488	78.820	22.528.946	81.104	24.074.439	86.668

*L'energia termica ceduta è stata pari a 5.576.880 kWh nel 2017, 7.773.164 kWh nel 2018 e 7.983.301 kWh nel 2019.

Nel 2019, una variazione largamente positiva viene rilevata anche per i dati riguardanti l'energia frigorifera prodotta e ceduta dall'impianto di cogenerazione a biomasse, rispettivamente del 116% (pari a 678.198 kWh) e del 60,4% (244.481 kWh) rispetto al precedente anno.

*Energia frigorifera prodotta dall'impianto di cogenerazione a biomasse**

2018		2019	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
581.142	2.092	1.259.340	4.534

*L'energia frigorifera ceduta è stata pari a 404.977 kWh nel 2018 e 649.458 kWh nel 2019.

Energia green

Nel 2019 Estra ha ampliato la propria proposta di fornitura di energia ai clienti domestici grazie a Pura Luce, un'offerta pensata per offrire un'alternativa di valore a quel sempre più ampio segmento di clienti attento all'ambiente e al territorio. Infatti con Pura Luce i clienti acquistano e utilizzano energia certificata al 100% come proveniente da fonti rinnovabili. Il consumo del 2019 direttamente legato all'offerta Pura Luce è stato pari a 282.739 kWh.

Sempre nell'ottica di salvaguardare l'ambiente e contribuire in modo attivo allo sviluppo economico del territorio, Estra nel 2019 ha anche stipulato un accordo strategico con l'Associazione Conciatori per la fornitura di energia "verde", prodotta al 100% da fonti rinnovabili. Grazie a questo accordo, nel 2019, già 7 concerie hanno abbattuto del 100% l'immissione di CO2 in atmosfera rispetto a quando utilizzavano fonti tradizionali di approvvigionamento energetico.

6.3.1.2 Produzione di energia da fonte non rinnovabile

Come già accennato nei primi paragrafi del capitolo, oltre agli impianti che producono energia da fonti rinnovabili, il Gruppo Estra possiede tre impianti alimentati a metano, situati a Sesto Fiorentino e Siena, che producono energia da fonte non rinnovabile. Si tratta degli impianti a cogenerazione, di proprietà di Estra Clima, che contribuiscono alla produzione di energia elettrica, termica e frigorifera.

In generale, i dati del 2019 relativi alla produzione di energia confermano le capacità produttive dei suddetti impianti, dopo il ripristino della normale funzionalità avvenuto lo scorso anno. Complessivamente la produzione di energia da fonti non rinnovabili registra un incremento del 7,7% rispetto al 2018. Prendendo in esame le singole voci, la produzione di energia elettrica ha registrato un decremento dell'11,2% a fronte di un incremento di quella termica (+9,5%) e frigorifera (+17,8%).

Per quanto riguarda il dato totale dell'energia ceduta, si rileva un lieve aumento pari all'1,8% nel biennio 2018-2019. Scendendo nel dettaglio, risultano inferiori le quantità di energia elettrica e frigorifera cedute se poste in relazione con i dati dell'anno precedente. Di segno contrario, il dato riguardante l'energia termica che aumenta del 5,4%.

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

	2017		2018		2019	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Energia elettrica	263.310	948	864.561	3.112	761.727	2.742
Energia termica	5.850.510	21.062	6.383.500	22.981	6.991.160	25.168
Energia frigorifera	10.790	39	517.770	1.864	609.953	2.196

* 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 e 652.769 kWh nel 2019; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 5.584.583 kWh nel 2018 e 5.885.315 kWh nel 2019; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 450.239 kWh nel 2018 e 435.681 kWh nel 2019. L'energia frigorifera viene prodotta e ceduta soltanto dall'impianto di Sesto Fiorentino.

6.3.2 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

La maggioranza degli impianti di proprietà consumano parte dell'energia elettrica prodotta. Nell'ultimo triennio, il dato sull'autoconsumo ha evidenziato un progressivo incremento sia per quanto riguarda gli impianti fotovoltaici (circa 30.000 kWh ogni anno), sia rispetto alla centrale a biomasse (intorno ai 100.000 kWh).

Autoconsumo degli impianti di energia elettrica da fotovoltaico

2017		2018		2019	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
634.276	2.283	662.730	2.386	698.981	2.516

* 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.

Autoconsumo di energia elettrica da biomasse

2017		2018		2019	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
1.475.007	5.310	1.502.498	5.409	1.606.241	5.782

6.3.3 Efficienza energetica

Estra Clima è la Società del Gruppo Estra che si occupa di attività riguardanti l'efficientamento e il risparmio energetico. Nel 2019 sono stati effettuati 32 interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale. Un dato che si avvicina a quello del 2017 (allora furono 35), in virtù di un considerevole incremento del numero degli interventi realizzati rispetto allo scorso anno (+ 94%).

Inoltre, si registrano 185 interventi per la sostituzione di caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. Anche questo dato è aumentato in maniera esponenziale nel corso del 2019, quasi raddoppiando il numero degli interventi effettuati sia nel 2017 che nel 2018. In entrambi i casi, l'eccezionale trend è riconducibile alla nuova formula contrattuale della cessione del credito.

L'intervento come ESCo ha riguardato la riqualificazione della centrale termica dello stabilimento termale di Bagni di Pisa. L'impianto cogenerativo è stato installato presso le terme Grotta Giusti di Monsummano Terme. Infine, è stato avviato il contratto con il comune di Calenzano per la sostituzione della pubblica illuminazione. Nello specifico, il progetto prevede l'efficientamento degli impianti (sostituzione dell'illuminazione pubblica con lampade a LED, riqualificazione di una parte degli impianti elettrici e dei pali, oltre alla sostituzione dei quadri elettrici), l'installazione di ulteriori 20 telecamere di videosorveglianza (che vanno ad aggiungersi alle venti già presenti sul territorio) per il monitoraggio del corretto funzionamento degli impianti e 3 nuove centraline per la ricarica di veicoli elettrici (oltre alla sostituzione di due già esistenti). L'intervento di efficientamento energetico consentirà una riduzione dei consumi di energia elettrica di oltre il 60% e quindi una riduzione delle emissioni inquinanti.

Numero di interventi realizzati

Tipologia di intervento	2017	2018	2019
Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali	35	17	32
Sostituzione caldaie di utenti residenziali	98	91	185
Interventi con formula ESCo	2	1	0
Interventi di teleriscaldamento	1	0	0
Interventi di <i>relamping</i>	4	0	0
Numero di interventi realizzati per impianti di illuminazione pubblica	0	0	1
Impianti cogenerativi realizzati	0	1	0

6.3.4 Emissioni di CO₂

6.3.4.1 Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte sono comprensive nello specifico:

- del consumo di metano e di energia elettrica per il funzionamento delle sedi, uffici e impianti;
- del consumo di metano per il riscaldamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas;
- delle perdite di metano e di energia degli impianti di produzione;
- del consumo del parco automezzi.

Inoltre, secondo i più diffusi standard di rendicontazione, le emissioni si suddividono per:

- Scopo 1: emissioni dirette di CO₂ prodotte, provenienti da fonti proprie o controllate dall'azienda;
- Scopo 2: emissioni indirette di CO₂ conseguenza delle attività dell'azienda, che derivano da consumo di energia elettrica prelevata dalla rete.

Prendendo in esame le emissioni che rientrano nello Scopo 1, si riscontra nel complesso un progressivo trend incrementale negli ultimi tre anni come si evidenzia nella tabella sottostante (+19,2% tra 2017 e 2018; +24% tra 2018 e 2019).

Le emissioni prodotte riconducibili al metano (consumi e perdite) coprono all'incirca l'80% del totale delle emissioni di Scopo 1 (rapporto inalterato nel corso del triennio 2017-2019). Queste sono ancora in larga parte prodotte dalle cabine REMI e dagli impianti di cogenerazione (circa l'70% nel 2019 a fronte dell'86% rilevato nel biennio 2017-2018), anche se nel corso del 2019 si registra un eccezionale incremento delle emissioni derivanti da perdite di metano (1.671 tonnellate rispetto alle poche centinaia dei due anni). Risultano in aumento anche le tonnellate di emissioni totali generate dall'utilizzo degli automezzi: +18,2%.

In aderenza con quanto previsto dagli standard GRI, il prospetto tabellare riportato di seguito presenta separatamente le emissioni di Scopo 1 derivanti da perdite di metano.

Emissioni totali di Scopo 1

CO ₂ (tonnellate)	2017	2018	2019
Emissioni di Scopo 1 – da combustione	4.245	5.993	6.059
Emissioni di Scopo 1 – da perdite di metano	-	232	1.671

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2, (calcolate secondo il criterio location based), dopo un triennio in cui si erano mantenute sostanzialmente stabili, nel corso del 2019 si è avuto un incremento del 16,5% pari a 336,35 tonnellate di CO₂ causato prevalentemente dall'aumento dei consumi di energia elettrica per il funzionamento di sedi, uffici e store che contribuiscono ad oltre il 60% delle emissioni di Scopo 2. L'altro 40% è dovuto ai consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici, di cogenerazione, dell'impianto idroelettrico, di quello di Ecolat, di quelli di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas, nonché del consumo dell'auto elettrica di Siena.

La tabella seguente consente di procedere ad un raffronto tra le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2017-2019, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based.

Emissioni totali di Scopo 2

CO ₂ (tonnellate)	2017	2018	2019
Emissioni di Scopo 2 – Location based	2.006	2.035	2.371
Emissioni di Scopo 2 – Market based	2.481	2.694	3.192

6.3.4.2 Emissioni evitate

Le emissioni evitate (ovvero la riduzione stimata di anidride carbonica a fronte del consumo di energia elettrica da fonti rinnovabili) derivano da tre voci principali di seguito riportate:

- consumo di energia elettrica delle sedi da fonte rinnovabile;
- interventi di efficientamento energetico;
- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (fotovoltaico, biomasse, eolico e loro autoconsumi).

Totale emissioni evitate (tonnellate)

Totale emissioni evitate (tonnellate)	CO ₂
---------------------------------------	-----------------

2017	20.049
2018	12.057
2019	12.455

Prendendo in esame i dati riguardanti le tre voci menzionate sopra, emerge che nel 2019:

- il valore delle emissioni evitate di CO₂ per consumo di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico ha registrato una riduzione intorno al 22%, passando da 27 tonnellate del 2018 a 21 tonnellate nel 2019
- la quantità delle emissioni evitate di CO₂ per interventi di efficientamento energetico è raddoppiata tra il 2018 e il 2019, passando da 150 a 307 tonnellate grazie soprattutto al risparmio di CO₂ derivante dalle ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali;
- le emissioni evitate grazie alla produzione di energia da fonti rinnovabili, sono in linea con il valore del 2018, come risulta dalla tabella seguente.

Emissioni evitate per produzione di energia da fonte rinnovabile (tonnellate)

	2017	2018	2019
	CO ₂	CO ₂	CO ₂
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	16.727	10.091	10.254
Produzione di energia elettrica da biomasse	2.566	1.729	1.840
Produzione di energia elettrica da eolico	11	5	0
Produzione di energia elettrica da idroelettrico	-	54	33
Totale	19.304	11.879	12.127

6.4 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019

Consumi ed efficientamento	Risultati 2019
Completare gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio della sede di Prato	Lavori conclusi il 21/12/2018 (Palazzina Uffici Via U. Panziera)
Sostituire le coperture di Arezzo e Siena per migliorare la coibentazione, in particolare quella estiva	Obiettivo in fase di valutazione.
Sostituire gradualmente le lampade nelle sede di Prato con luci a led	I lavori sono stati conclusi nell'anno 2019, con la sostituzione dei punti luce con lampade LED degli spogliatoi e nel locale BAR. E' stata presentata l'offerta per la riqualificazione delle lampade con lampade a LED nel corridoio su via Grignano, che è in attesa di valutazione
Effettuare, per quanto riguarda la riduzione di consumi elettrici per l'illuminazione della sede di Arezzo, il	E' stato concluso il rifacimento della zona portineria, piano terra, con installazione di

rifacimento del piano terra e del piano primo con installazioni di lampade a tecnologia led e sistemi di rilevazione di presenza	lampade led e con la predisposizione per la domotica
Gergas: Effettuare una campagna di monitoraggio e di manutenzione preventiva volta all'ottimizzazione dei consumi energetici delle caldaie poste nelle due cabine REMI, del magazzino di stoccaggio GPL e della sede di Grosseto, al fine di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera (riduzione prevista circa il 4%) e mantenere il trend positivo rilevato nel periodo 2015-2018	La campagna di monitoraggio è stata effettuata
Mobilità elettrica	Risultati 2019
Installare altre 3 colonnine di ricarica per auto elettriche	È stata installata una colonnina a Sansepolcro (AR). L'obiettivo non è stato completamente conseguito a causa di ritardi nel completamento degli iter autorizzativi, ma sono stati avviati iter autorizzativi per ulteriori 9 colonnine in vari Comuni toscani
Rifiuti	Risultati 2019
Rifiuti inviati a recupero uguale o maggiore dell'88%	Il 92% dei rifiuti prodotti è stato inviato a recupero.

Obiettivi 2019-2020

Consumi ed efficientamento	Risultati 2019-2020
Continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena con: -l'esecuzione dei lavori di sostituzione degli infissi e delle pannellature di coibentazione verticali; -l'esecuzione della coibentazione del sottosuolo con pannellature isolanti caldo/freddo.	L'obiettivo è in fase di valutazione
Continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena, completando: -la coibentazione del tetto delle sedi con pannellature isolanti caldo/freddo; -gli interventi di efficientamento energetico dei gruppi di climatizzazione a pompa di calore e di distribuzione del vettore energetico, installando il sensore ambiente	L'obiettivo è in fase di valutazione
Gergas: Installare pannelli fotovoltaici a servizio della sede e migliorare l'efficientamento dell'impianto di riscaldamento della sede mediante utilizzo di generatori di calore di ultima generazione. L'intervento prevede il rifacimento completo della centrale termica tramite la sostituzione integrale della componentistica di centrale. L'attuale generatore sarà sostituito con un generatore a	L'obiettivo è stato posticipato a causa della necessità di effettuare manutenzioni straordinarie alla struttura della sede, in particolare nei muri perimetrali e sulla copertura, lavorazioni ancora in corso che dovrebbero terminare entro il 2020

condensazione alimentato a metano e produrrà energia termica per la climatizzazione invernale della sede	
Centria: Sostituzione di 12 coperture di cabine contenenti amianto	Nel 2019 sono state sostituite 5 coperture per un totale di mq. 305. Rimangono da sostituire 7 coperture per il 2020 a completamento totale
Estra S.p.A., Estra Energie e Estracom: Sostituire gradualmente le stampanti multifunzione esistenti con macchine più efficienti e con stampa protetta (attraverso l'utilizzo del badge personale), per ottimizzare e ridurre i consumi, compresi quelli connessi alla carta	A fine 2019 sono 150 i dispositivi con tali caratteristiche, pari a circa l'89 % del parco di tutte le Società del Gruppo Estra
Estra Energie e Estracom: Incrementare la spedizione telematica delle bollette dei consumi di gas, energia elettrica e telefonia	Le bollette web, rispetto al 2018, sono aumentate, nel 2019, del 21,8% per quanto riguarda l'energia elettrica e dell'11,3% per il gas, ma sono diminuite del 7,2% per le telecomunicazioni
Centria: Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando altri 8 impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione preriscaldamento e scambiatori)	Nel 2019 sono stati attivati 7 sistemi elettronici di efficientamento (Asciano, Bibbiena, Montespertoli, Porto di Mezzo, Siena 2, Siena 3, Trequanda)
Automezzi: Proseguire con la buona pratica del noleggio applicandola anche alle nuove Società acquisite	Il noleggio a lungo termine è ormai una formula consolidata, in quanto già utilizzata, da vari anni, dalle Società del Gruppo Estra. Tale procedura vale anche per le nuove Società acquisite
Automezzi: Proseguire il rinnovo graduale del parco automezzi aziendale, soddisfacendo pienamente le esigenze di mobilità dell'azienda e dei suoi dipendenti	Il grado di raggiungimento dell'obiettivo è più che soddisfacente. Occorre ricordare che con "il noleggio a lungo termine" si ha a disposizione un'auto (autovettura e/o autocarro) che tutela la sicurezza e l'integrità dei dipendenti. Inoltre, alla scadenza del periodo di noleggio (5 anni), la Società aggiudicatrice per contratto è tenuta a fornire l'ultima omologazione, concorrendo al miglioramento dei dati relativi all'impatto ambientale
Ottimizzare i consumi energetici attraverso la graduale separazione delle utenze energetiche volta a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi	L'obiettivo è in fase di valutazione

Obiettivi 2020 -2021

Centria: Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando altri tre impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione preriscaldamento e scambiatori)

Completare gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio della sede di Prato (Palazzina di Via di Grignano)

Sostituire gradualmente le lampade nelle sedi aziendali di Estra S.p.A. con luci a led

Ottimizzare e ridurre i consumi di energia elettrica della sede di Arezzo mediante:

- l'installazione di sensori per l'accensione automatica dei corpi illuminanti in alcuni locali della sede;
- la sostituzione della pompa di calore inverno estate con eventuale rimozione della vecchia macchina di climatizzazione estiva.

Continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena con:

- l'esecuzione dei lavori di sostituzione degli infissi e delle pannellature di coibentazione verticali;
- l'esecuzione della coibentazione del sottosuolo con pannellature isolanti caldo/freddo.

Continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena, completando:

- la coibentazione del tetto delle sedi con pannellature isolanti caldo/freddo;
- gli interventi di efficientamento energetico dei gruppi di climatizzazione a pompa di calore e di distribuzione del vettore energetico, installando il sensore ambiente.

Realizzare nella sede di Arezzo, nel locale della mensa, delle opere di ristrutturazione (in particolare, verrà sostituito il manto di copertura)

Ottimizzare i consumi energetici attraverso la graduale separazione delle utenze energetiche volte a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi

Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led, e impianto FV

Sede Gergas: Installare pannelli fotovoltaici a servizio della sede e migliorare l'efficientamento dell'impianto di riscaldamento della sede mediante utilizzo di generatori di calore di ultima generazione. L'intervento prevede il rifacimento completo della centrale termica tramite la sostituzione integrale della componentistica di centrale. L'attuale generatore sarà sostituito con un generatore a condensazione alimentato a metano e produrrà energia termica per la climatizzazione invernale della sede.

Inizio della ristrutturazione nella sede di Prato della zona denominata Ex Sori

Nuova gestione degli impianti tecnologici con software da remoto

Installare 9 colonnine di ricarica per auto elettriche

Centria: sostituzione di 7 coperture di cabine contenenti amianto

Sostituzione delle stampanti non ancora rispondenti allo standard Print Releaf del Gruppo Estra

Obiettivi 2020 -2023

Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli tutti con l'ultima omologazione in vigore

7. La collettività e il territorio

7.1 Innovazione, ricerca e sviluppo

L'innovazione per Estra è un punto cardine attorno al quale ruotano molte attività e investimenti, che riguardano diversi settori e Società del Gruppo, tra i quali:

- **Sperimentazione 5G**
Estra ha partecipato al progetto di sperimentazione promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico a partire dal 2017 per la precommercializzazione del 5G nello spettro di frequenza compreso tra 3.6-3.8GHz. Nel corso del 2019 Estra, use case leader degli use case "Sensori e IoT" e "Videosorveglianza cittadina" nell'ambito della sperimentazione ha proseguito la collaborazione con l'Università di Firenze e con il Pin per testare e perfezionare le applicazioni sviluppate.
- **E-QUBE - Start up&idea challenge**
Nel corso del 2019 si è svolto il percorso di accelerazione delle startup che hanno vinto l'edizione 2018 con una stretta collaborazione tra startup e mentor di Estra. Il 1 ottobre 2019 è stata inoltre lanciata la terza call di E-qube - Start up&idea challenge che, per l'edizione 2019-2020, vede la collaborazione di Nana Bianca e Startup Italia.
- **Contratto di rete AIRES**
Estra, SEI Toscana, Acea Ambiente e altre undici tra imprese ed enti hanno siglato un accordo per la promozione della ricerca, innovazione e sviluppo nel campo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale. Il contratto di rete denominato "A.I.R.E.S. Ambiente Innovazione Ricerca Energia Sviluppo", di durata quinquennale, prevede tra le principali finalità, la realizzazione di attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare. Firmatari del contratto anche REA Impianti Unipersonale, ALIA Servizi Ambientali, Reti Ambiente, ASEV, Consorzio Polo Tecnologico Magona, INSTM Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, Tiemme, Sienambiente, Cispel Confservizi Toscana, CSA Impianti e Ecologia Soluzione Ambiente.
- **Alleanza Territoriale Carbon Neutrality Siena**
Estra nel 2019 ha aderito all'"Alleanza Territoriale Carbon Neutrality: Siena", costituita nel 2017 dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena, dalla Provincia di Siena, dall'Università di Siena, dal Comune di Siena e dalla Regione Toscana a sostegno del progetto Siena Carbon Free.
- **NOMISMA ENERGIA**
Progetto di ricerca riguardante nuovi prodotti e servizi energetici per la clientela finale nella transizione dal mercato tutelato al libero mercato.
- **SibillaUC di Phinergy**
Modulo di servizio online per la previsione dei consumi elettrici e la gestione dei flussi in arrivo dai distributori e dal SII.
- **Estra Training**

Piattaforma cloud di Docebo rivolta a tutti gli operatori del Servizio Clienti per l'aggiornamento sui temi legati alla gestione del cliente sia in termini assistenza sia in termini di vendita. Estra Training supporta l'apprendimento attraverso e-learning, webinar ed incontri in aula. La gestione è affidata ad un team dedicato e prevede la partecipazione di esperti di area provenienti da diversi settori aziendali.

- 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 3.000 euro e l'opportunità di realizzare un tirocinio curriculare nell'area marketing di Estra.

- WeM_Park Lab

Estra ha sponsorizzato il Laboratorio Universitario per il Marketing e le Tecnologie ICT (WeM_Park) che si occupa, all'interno dell'Università di Firenze, della diffusione e formazione di una cultura professionale digitale. Il Laboratorio forma ogni anno qualche decina di professionisti di SEO e Digital Marketing che vengono inseriti mediante tirocini presso le aziende sponsor dello stesso Laboratorio. Inoltre, collabora alla formazione di executive mediante Master professionali sull'Industria 4.0. Nel corso del 2019, Estra ha assunto in stage 2 persone nel Servizio Marketing e Comunicazione.

- Telecontrollo rete gas

La nuova rete di telecontrollo sviluppata da Centria con un approccio innovativo, concepito per supportare le scelte decisionali e migliorare i processi lavorativi: il sistema infatti oltre alla supervisione degli impianti, costituirà una piattaforma espandibile ed integrabile atta a consentire la gestione ed elaborazione dei dati raccolti. Il nuovo sistema sarà in grado di integrare qualsiasi dispositivo che verrà installato in futuro nella rete gas, che sia un sensore IoT o un sistema complesso da automatizzare, supportando l'operatività tramite elaborazioni complesse di *data analytics*. Di fatto, il nuovo sistema costituirà l'infrastruttura fondamentale di digitalizzazione della rete di distribuzione, coadiuvato da un network dedicato di telecomunicazione.

7.2 Dialogo con istituzioni locali e nazionali

Estra da sempre dedica un'attenzione e una cura particolare alle relazioni e al dialogo con gli attori istituzionali e gli Stakeholder di riferimento per i territori in cui opera e per le attività che gestisce con l'obiettivo di generare valore condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte.

In particolare, essendo soci indiretti 139 Comuni situati nelle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena, Estra ha attivato con queste amministrazioni pubbliche una collaborazione, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati, finalizzata alla realizzazione di iniziative volte a generare ricadute positive sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini. Grazie a questo scambio partecipativo Estra si è affermata come punto di riferimento per i Comuni che si rivolgono al Gruppo per varie esigenze.

Anche nella politica dei servizi pubblici locali e nazionali Estra svolge un ruolo importante, tanto che il suo Presidente è Vicepresidente di Confservizi Cispel Toscana e di Utilitalia. Anche tramite l'assunzione di questi

ruoli, si è rafforzato e ampliato il dialogo con le istituzioni pubbliche nazionali (Governo, Ministeri), con quelle locali (Regioni, ATO), con le categorie economiche locali e nazionali, con le aziende dei servizi pubblici e con le associazioni dei consumatori.

Inoltre, Estra ha da sempre impostato un rapporto di dialogo e collaborazione con il mondo dell'alta formazione sia con la presenza diretta nell'ITS Energia e Ambiente della Toscana, sia con accordi con le Università toscane.

Il Gruppo, anche tramite le sue Società, aderisce a vari enti territoriali tra cui Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud, Confservizi Cispel Toscana, Fondazione ITS Energia e Ambiente della Toscana e ITS di Colle Val d'Elsa di Siena.

Inoltre, nel 2019 è stato conferito ad Estra lo status di Partecipante Sostenitore della Fondazione Museo del Tessuto di Prato, con la possibilità di avere un proprio rappresentante aziendale all'interno del Comitato di Gestione della Fondazione.

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

- Utilitalia;
- Associazione Italiana Internet Provider;
- APCE Associazione per la Protezione delle corrosioni elettrolitiche.

Il costante dialogo con l'esterno e la qualità della reputazione di Estra sono riscontrabili anche dai risultati della presenza sulla stampa di notizie relative al Gruppo. Nel 2019, sono 8.566 gli articoli e 118 i servizi televisivi o radiofonici, che parlano del Gruppo. Il 97% di tutti gli articoli ha un tono positivo o neutro.

7.3 Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

Numerose sono le iniziative realizzate dal Gruppo Estra per lo sviluppo del territorio di riferimento, che però ad oggi non prevedono valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo. Queste vengono realizzate con l'obiettivo di promuovere la cultura della sostenibilità e stili di vita coerenti con l'uso consapevole e responsabile delle risorse naturali.

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato (PMIR)

Il progetto PMIR (Programma Erasmus+, Azione KA2), è stato promosso da Estra insieme a partner europei quali Opencom, Università di Siena, Euromask (Norvegia), ITKAM (Germania), Càmara de Comercio Badajoz (Spagna) e Bruxelles Europe ASBL (Belgio). È stato approvato a luglio 2017 ed ha come obiettivo la progettazione del curriculum formativo di una nuova figura professionale, il "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato", ovvero colui che coordina tutte le attività necessarie alla redazione del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato. Gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 254 del 2016, oltre alla crescente rilevanza della sostenibilità, hanno portato all'attenzione delle aziende l'esigenza di creare e accrescere specifiche competenze che permettano di analizzare, raccogliere, misurare e comunicare correttamente, gli aspetti di sostenibilità nella loro dimensione economica, sociale e ambientale. Le suddette competenze costituiscono inoltre un rilevante contributo per generare benefici all'azienda, soprattutto in termini di organizzazione e business.

Il progetto formativo, che fa riferimento alla Raccomandazione del Parlamento e del Consiglio Europeo del 18 giugno 2019 (2009/C 11/02), applica la metodologia Ecvet e si sviluppa secondo unità di apprendimento, ovvero un coerente complesso di conoscenze, abilità e competenze che possono essere valutate, convalidate e riconosciute negli altri paesi europei.

Nel 2019 il progetto ha visto lo svolgimento del corso online (10 moduli da 6 ore ciascuno) a cui hanno partecipato 60 studenti provenienti dall'Italia, dalla Norvegia, dalla Germania, dalla Spagna e dal Belgio e dell'esame finale.

Campionati studenteschi

Anche nel 2019 Estra ha scelto di dare il proprio sostegno ai Campionati studenteschi della provincia di Arezzo, promuovendo lo sport come momento di educazione, di crescita e di impegno nell'aggregazione sociale.

Oltre al contributo economico, Estra si occupa della produzione del materiale necessario per premiare e attestare la partecipazione delle centinaia di studenti che prendono parte alle gare. Inoltre, fornisce anche un supporto concreto nella comunicazione, grazie alla realizzazione di un piano di comunicazione condiviso che tiene conto anche degli altri Stakeholder territoriali interessati dal progetto quali Coni, CIP, Special Olympics, Pubblica Amministrazione (enti territoriali).

Premio giornalistico "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie"

Nel 2019, in continuità con gli anni passati, è proseguita l'iniziativa del premio giornalistico nazionale "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie".

Per il terzo anno consecutivo, il Premio Estra ha voluto dare un supporto nell'adempimento dell'attività giornalistica ai professionisti ed ai pubblicitari regolarmente iscritti all'Ordine di categoria e anche ai praticanti delle Scuole di Giornalismo, che hanno espresso al meglio il valore di promozione sociale e di agenzia educativa dello sport. Il ruolo dei media risulta infatti determinante 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".

In questa terza edizione del premio sono stati ben 186 gli iscritti tra i quali verranno scelti i vincitori delle categorie a inizio 2020.

L'educazione ambientale

Da sempre Estra ha scelto di impegnarsi ed investire nella sensibilizzazione delle nuove generazioni verso i temi relativi all'educazione ambientale e alla promozione del risparmio energetico, con l'obiettivo di stimolare lo sviluppo di una coscienza ecologica e incentivare comportamenti più consapevoli. Per questo motivo il Gruppo ha progettato diverse iniziative rivolte, in particolare, al mondo della scuola di tutti gli ordini e gradi.

Energicamente - Anno scolastico 2019/2020

Giunto alla sua 9° edizione, il progetto didattico Energicamente promosso da Estra insieme a Legambiente, si rivolge a studenti, insegnanti e famiglie dei ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

Al centro del progetto il percorso ludico-didattico che accompagna i ragazzi in modo interattivo con un innovativo approccio digitale. La formazione avviene, infatti, sulla piattaforma web dedicata di Energicamente (www.energicamenteonline.it) in cui si riunisce online l'EstraCommunity, composta da studenti (delle scuole primarie e secondarie di primo grado) e insegnanti provenienti da tutta Italia.

Dalla sostenibilità al risparmio energetico, dall'uso razionale dell'energia a livello domestico alle innovazioni tecnologiche ecocompatibili, molteplici i temi protagonisti del progetto che mira a sensibilizzare le nuove generazioni sui valori della tutela ambientale e dell'utilizzo ecocompatibile dell'energia. I moduli approfonditi traggono origine dal nome di Estra: Energia, Sviluppo sostenibile, Tecnologia, Riduzione dei consumi e Ambiente.

I giochi interattivi (*EstraExperience*) che rappresentano l'approccio ludico del progetto si accompagnano alla parte di formazione vera e propria con lezioni interattive online di approfondimento (*EstraLesson*), quiz di verifica e approfondimenti in classe con i docenti coinvolti. Grazie ai contenuti e all'approccio didattico, i ragazzi hanno l'opportunità di maturare conoscenze mirate così come lo sviluppo di competenze trasversali (*soft e hard skill*) ad hoc come creatività, spirito di iniziativa, capacità di lavorare in team e orientamento al risultato.

Il percorso ludico didattico si conclude con la possibilità, rivolta alle classi di studenti, di partecipare al concorso *Energia in Squadra* realizzando un elaborato creativo (video, device digitale innovativo, gioco) sull'energia in cui condensano le conoscenze apprese. Il premio verrà assegnato agli otto migliori progetti multidisciplinari sul tema. In palio per i vincitori l'EstraDay, una giornata speciale all'insegna dell'energia, dedicata alla loro scuola, in cui potranno mettere in pratica divertendosi i contenuti di Energicamente.

Inoltre, per le famiglie dei ragazzi che aderiscono a Energicamente, la possibilità di partecipare al concorso dedicato sulle abitudini domestiche legate al consumo di energia a casa, per vincere tanti prodotti all'insegna dello smart living.

Percorso ludico didattico

Impatto		Scuole		Docenti		Team studenti	
Regioni	18	Primaria	316	Primaria	365	Primaria	69
Province	69	Second. 1° Gr.	303	Second. 1° Gr.	363	Second. 1° Gr.	183
Comuni	404	Totale	619	Totale	728	Totale	252

Per il secondo anno consecutivo Energicamente include anche un percorso per le competenze trasversali e per l'orientamento rivolto alla Scuola Secondaria di II° Grado, un'occasione importante per valorizzare le competenze e orientare gli studenti nelle scelte del futuro.

Si tratta di un tirocinio formativo ospitato sulla piattaforma di e-learning "Youtilities" e si traduce in una classe virtuale che partecipa così ad attività interattive sull'efficientamento energetico, arricchite da documentazioni per lo studio individuale.

L'ambiente di e-learning prevede una parte interamente dedicata all'operato aziendale, alle sue caratteristiche di sostenibilità e alle professioni che la struttura integra per svolgere tutte le sue funzioni. A questo si aggiungono i moduli a cura di Utilitalia, che permettono agli studenti di conoscere dalle parole dei maggiori esperti di settore le peculiarità dei cicli industriali di acqua, ambiente, energia.

Successivamente gli studenti affrontano una vera e propria attività di audit sul campo che comprende l'analisi delle caratteristiche di efficienza energetica di diverse tipologie di edifici della loro zona. Al termine dell'attività l'output prodotto dai ragazzi viene sottoposto alla validazione dei tutor aziendali. Le iscrizioni, che rimarranno aperte fino al termine dell'anno scolastico 2019/2020, contano già 102 scuole partecipanti al progetto in 18 regioni d'Italia, con 145 docenti e 1.721 studenti.

Ai docenti che hanno aderito a *Energicamente*, *Estra* insieme a *Legambiente Scuola e Formazione*, ha dedicato un corso di formazione strutturato. Un vero e proprio supporto metodologico nella progettazione, gestione e valutazione del percorso in classe, incentrato sulla promozione di competenze di cittadinanza. Il percorso di formazione ha coinvolto ben 72 scuole, distribuite in 39 province in 15 regioni, per un totale di 84 docenti iscritti, di cui il 77% donne, suddivisi tra scuola primaria (31 docenti), scuola secondaria di I° (49 docenti) e scuola secondaria di II° (4 docenti). Il corso è riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca come formazione da 25 ore.

Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci!

Giunto alla sua terza edizione, il progetto di educazione ambientale *Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci!* diventa sempre più grande: alla storica partecipazione degli istituti di Siena, Arezzo e Prato e alla più recente entrata in campo di quelli della provincia di Ancona, si è aggiunto l'entusiasmo degli alunni e degli insegnanti di Grosseto e Perugia. Oltre 4.500 bambini di 179 classi di 39 Comuni imparano cosa significa rispettare il Pianeta attraverso pratiche riguardanti il risparmio energetico, la raccolta differenziata e la mobilità sostenibile.

Il cuore del progetto, ideato da *Straligut Teatro* in collaborazione con *Estra*, è rappresentato dalla piattaforma on-line, dedicata a insegnanti, alunni e famiglie, per lo svolgimento in classe e a casa di tante attività incentrate sulla tematica della sostenibilità ambientale.

Roarr! guida gli studenti verso un uso consapevole delle tecnologie digitali accrescendo le loro competenze trasversali quali spirito di iniziativa, lavoro di gruppo e orientamento al risultato attraverso un'appassionante caccia al tesoro ecologica. Le classi devono completare un album di figurine on-line sul sito www.roarr.it fotografando 50 azioni amiche dell'ambiente, che spaziano dall'utilizzo di lampadine a led alla riduzione degli imballaggi. Le regioni coinvolte nel progetto sono tre, Toscana, Marche e Umbria, e le relative province di Arezzo, Grosseto, Prato, Siena, Ancona e Perugia, per un totale di 39 Comuni. L'attività proposta si integra nei programmi scolastici e si inserisce nel piano formativo come percorso in grado di coinvolgere attivamente gli alunni, valorizzandone il merito. Gli argomenti trattati sono: energia, mobilità sostenibile, cittadinanza attiva, alimentazione, raccolta differenziata.

Inoltre, i bambini con i genitori sono impegnati nella raccolta di tappi in diversi materiali, un semplice gesto per abituarli alla raccolta differenziata di acciaio, alluminio, plastica e sughero.

In palio per i primi classificati di ogni girone provinciale biglietti per spettacoli e laboratori teatrali. Inoltre, ulteriori premi verranno distribuiti con *Estraclick*, il contest fotografico online sulla pagina Facebook del progetto e che premierà con buoni acquisto per materiale didattico le figurine più votate dagli utenti social.

La gara

Scuole	Classi scuola primaria	Docenti	Studenti
39	179	223	4.475

Attività web (www.roarr.it)

Foto caricate	Sessioni di interazione	Visualizzazioni	Visitatori unici
39.503	84.658	1.231.981	30.993

Attività social Facebook

Condivisione figurine	Interazione condivisione figurine	Fanbase pagina Facebook	Impressioni Pagina	Copertura Post	Interazioni post
111.915	185.437	10.198	947.947	670.946	53.177

Limita lo spreco, aiuta il mondo

Il progetto "Limita lo spreco, aiuta il mondo" nasce per le scuole della Toscana con bando di concorso realizzato dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Prato e dalla Consulta degli studenti in collaborazione con la Regione Toscana, il Comune di Prato, la Provincia di Prato, la Diocesi, la Caritas, l'Emporio della Solidarietà e l'associazione Mensa La Pira. Estra ormai da 3 edizioni ha scelto di diventare partner del progetto fornendo i premi del concorso: un tablet per il primo classificato, una videocamera portatile per il secondo classificato, un kit con materiale didattico per il terzo classificato e un notebook a chi vincerà il premio speciale.

Il progetto ha l'obiettivo di sensibilizzare e far riflettere gli studenti sullo spreco alimentare, strettamente collegato al dispendio energetico-ambientale e ai valori etici della solidarietà, della cooperazione e del riconoscimento del disagio altrui, e di educare alla cultura del consumo consapevole.

La prima fase del progetto prevede la raccolta alimentare da parte delle scuole che hanno aderito e la seconda fase prevede la realizzazione di un video spot sullo spreco alimentare e energetico. I beneficiari della raccolta sul territorio pratese saranno L'Emporio della Solidarietà della Caritas e la Mensa Giorgio la Pira. La raccolta alimentare sul territorio pratese e alcuni comuni limitrofi sarà effettuata dalla Vab e quella regionale sarà coordinata dalla Caritas della Toscana.

Art Bonus e sponsorizzazioni

Nel 2019 Estra ha contribuito al sostegno di diversi enti e fondazioni per un importo di € 232.750 tramite donazioni ed erogazioni liberali. In particolare ha sostenuto, tramite lo strumento dell'Art Bonus Nazionale, la Fondazione Teatro Metastasio di Prato -Contemporanea Festival 19, per un importo di € 10.000.

Sostanzialmente stabile nel biennio 2018 -2019 risulta il supporto tramite sponsorizzazioni ad attività, progetti ed eventi sportivi, culturali e sociali di associazioni ed enti del territorio.

Sponsorizzazioni erogate

2017	2018	2019
€ 1.336.674	€ 1.862.194	€ 1.721.030

Obiettivi e risultati

Obiettivi 2019	Risultati 2019
Riproposizione progetto Alfabetizzazione digitale "Anche io uso Internet", estendendolo su Ancona.	Il progetto non è stato realizzato ed è al vaglio la sua realizzazione nel 2021
Progetto E-Domos E-Domos (Information Technology in home automation and energy efficiency) (Erasmus+ KA1) A febbraio 2019 è stato presentato il progetto di mobilità studentesca per tirocini formativi all'estero nell'ambito dell'efficientamento energetico e della domotica. Nel caso di finanziamento, il progetto E-Domos avrà una durata di 2 anni, con 150 mobilità studentesche e 15 mobilità dello staff scolastico. Il progetto prevede la partecipazione di 14 scuole, da 5 regioni italiane. I paesi europei coinvolti sono Spagna, Regno Unito, Irlanda, Portogallo, Bulgaria, Grecia, Germani, Belgio, Lituania.	Il progetto non ha raggiunto i limiti di punteggio per poter accedere al finanziamento europeo e quindi non è stato realizzato.
Play for Inclusion Il progetto si inserisce nelle politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa di Estra. È rivolto al mondo dello sport con il quale l'azienda dialoga attivamente attraverso importanti collaborazione e progetti ad ogni livello. <i>Play for Inclusion</i> rappresenta un contributo verso una traduzione pratica del cambiamento culturale e politico in atto nel mondo dello sport nazionale. Il progetto è un ambizioso percorso innovativo che ha come obiettivo la progettazione e la realizzazione di un percorso formativo per ideare e strutturare la figura del Responsabile all'Inclusione nelle organizzazioni sportive. All'interno del percorso, il Responsabile andrà a lavorare sulle proprie conoscenze, abilità e competenze con la	Il contratto per la gestione del progetto è stato firmato a novembre 2019. Le relative attività di coinvolgimento delle associazioni e formazione si svolgeranno nel 2020.

consapevolezza del ruolo che le Società sportive giocano nei rispettivi contesti sociali

Il progetto si rivolge a:

- Associazioni/Società sportive ESTRA SPORT CLUB.
- Altre Associazioni/Società sportive (con sede giuridica/operativa nelle Regioni Toscana, Marche e Umbria).
- Centri/Gruppi Sportivi Scolastici (Regioni Toscana e Marche).
- Laureandi/laureati in Scienze Motorie presso le Università di Firenze, Pisa, Urbino e Perugia.
- Tecnici sportivi CONI/CIP/Enti di Promozione Sportiva (operativi nelle Regioni Toscana, Marche e Umbria)

Obiettivi 2020-2021

Partecipazione, in qualità di partner, al progetto *Prato Urban Jungle*.

Il progetto mira a ri-naturalizzare alcune aree della città di Prato in modo sostenibile e socialmente inclusivo attraverso la creazione di giungle urbane, aree ad alta densità di verde, immerse nella struttura urbana, che moltiplicano la capacità naturale delle piante di abbattere gli inquinanti. Una delle aree oggetto di intervento sarà proprio la sede Estra di Prato.

Nota metodologica

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2019 al 31.12.19. Per quanto concerne invece il perimetro di rendicontazione, esso coincide con quello del bilancio consolidato del Gruppo, i dati di rendicontazione ricomprendono quindi tutte le società consolidate integralmente. Il presente documento è stato predisposto in conformità con i *GRI- Global Reporting Initiative – Sustainability Reporting Standards*: pubblicati dal GRI nel 2016, secondo l'opzione "In accordance – Core".

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 e riduzione delle emissioni	305 – Emissioni	X	
Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale ed economia circolare	413 - Comunità Locali	X	
Sostenibilità economica e competitività di mercato	201 – Performance economiche 202 - Market presence 204 - Pratiche di Approvvigionamento	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	
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	414 - Valutazione Sociale dei Fornitori 308 – Valutazione ambientale dei fornitori	X	Fornitori*
Anticorruzione	205 – Anticorruzione	X	Fornitori*

* Per quanto riguarda gli aspetti con impatti rilevanti anche al di fuori del Gruppo, la rendicontazione non è estesa al perimetro esterno. Il Gruppo si impegna a coprire tali aspetti nel futuro.

Le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e i parametri utilizzati nel presente documento:

- Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili, è il rapporto fra il numero di infortuni sul lavoro registrabili, ad esclusione degli infortuni in itinere, e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro è il rapporto fra il numero totale di decessi risultanti da infortuni sul lavoro e il numero totale di 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.

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 2019 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 e da Murgia Reti Gas, mentre Gergas non ha registrato incidenti. Anche Melfi Reti Gas, fusa nel corso del 2019, non ha registrato incidenti nel periodo precedente la fusione. Infine, per quanto riguarda le emissioni fuggitive derivanti dalle perdite fisiologiche di gas lungo la rete di distribuzione, il Gruppo sta formulando la metodologia di stima per calcolare anche tale categoria di emissione;
- 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 2017, 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 2018.

Le emissioni inquinanti di NOx e PM10 sono state calcolate prendendo in considerazione i fattori di emissione di Ispra Ambiente, nella sua ultima versione aggiornata al 2017.

I consumi di alcune utenze sono stati oggetto di stima essendo per loro natura impossibili da determinare con esattezza a causa delle loro diverse tipologie contrattuali.

Il metodo di stima scelto non segue gli indici di consumo medio pro capite pubblicati sul sito dell'AEGESI poiché considerati non applicabili alla tipologia di immobili in oggetto, in quanto l'uso degli immobili in questione non è costante ma saltuario.

Sulla base di tali considerazioni la stima è stata effettuata seguendo i seguenti passaggi:

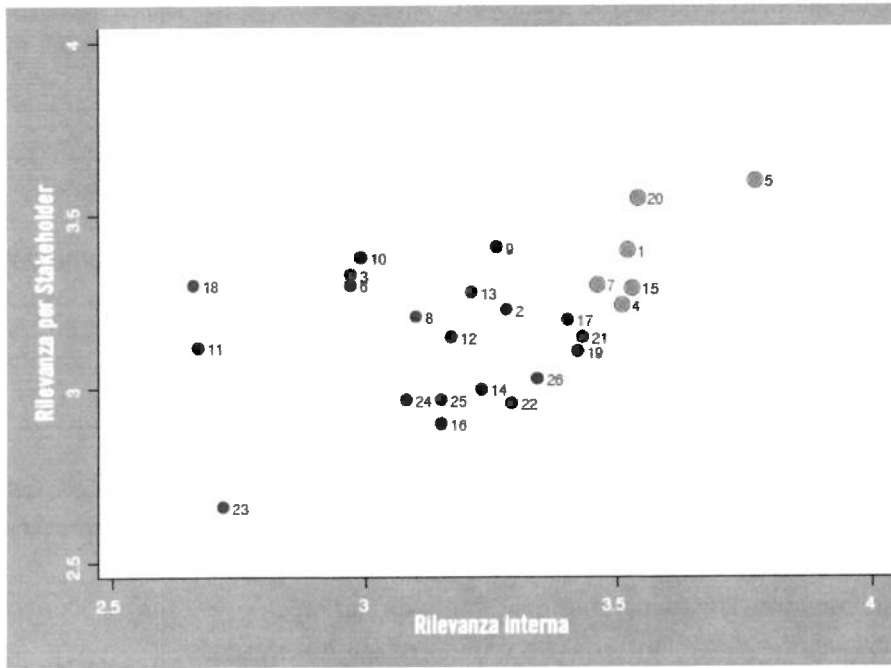
- In primo luogo è stato individuato un consumo medio del vettore energetico partendo dal dato noto, individuando così il consumo in mq (Consumo totale del vettore energetico relativo agli immobili di cui conoscevamo il dato certo, diviso i mq dei relativi immobili).
- Questo valore è stato poi moltiplicato per la superficie dell'immobile del quale non disponevamo del dato sul consumo per ottenere la stima al metro quadro.
- Infine il valore è stato moltiplicato per un indice di utilizzo espresso in giorni settimanali di apertura dell'immobile.

L'analisi di Materialità

La presente DNF si basa sull'individuazione dei temi materiali effettuata nel 2018 e approvata dal CdA nel 2019. I temi sono stati individuati mediante lo strumento dell'analisi di materialità. Tale analisi è qui riportata nelle sue "tappe" principali:

1. Attività di benchmarking sui temi considerati materiali dai competitor nazionali;
2. Individuazione di un possibile cluster di temi materiali da sottoporre agli Stakeholder;
3. Effettuazione di una doppia indagine interna che ha primariamente coinvolto il team di Sostenibilità di Estra e successivamente il Top Management volta a definire l'elenco dei temi da sottoporre a valutazione;
4. Somministrazione dei questionari aventi ad oggetto i temi sia agli Stakeholder interni (Consiglio di Amministrazione di Estra e un gruppo di dipendenti) che esterni (Clienti e Utenti, Fornitori, Azionisti e Soci, Enti e Istituzioni, Finanziatori, Ambiente). Per ogni tema è stato chiesto di esprimere un giudizio da 0 (non importante) a 4 (molto importante).
5. Approvazione dei risultati della Matrice di Materialità da parte del Consiglio di Amministrazione di Estra Spa, il 25 febbraio 2019.

Poiché l'ascolto dei propri Stakeholder rappresenta un momento fondamentale per la definizione dei pilastri di rendicontazione da riportare nell'informativa non finanziaria, nel corso del 2020 verrà effettuata una nuova indagine che porterà alla stesura di una rinnovata matrice di materialità del Gruppo Estra. Sappiamo infatti che i repentini mutamenti globali impongono alle aziende di effettuare periodicamente un confronto costruttivo con i propri portatori di interesse con l'obiettivo di allineare quelli che sono gli interessi dell'azienda stessa con le rispettive e legittime istanze degli Stakeholder. Di seguito si riporta graficamente la matrice che illustra i temi materiali del Gruppo:



- LEGENDA MATRICE**
- 1) **Anticoncorrenza**
 - 2) Occupazione, attrazione e conservazione dei talenti
 - 3) Riduzione consumi interni
 - 4) **Benessere e sviluppo del capitale umano**
 - 5) **Centralità e soddisfazione del cliente**
 - 6) Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale e economia circolare
 - 7) **Corporate governance**
 - 8) **Diretti umani**
 - 9) **Efficientamento energetico e produzioni di energia da fonti rinnovabili**
 - 10) **Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni**
 - 11) **Gestione sostenibile della catena di fornitura**
 - 12) **Infrastrutture**
 - 13) **Innovazione, ricerca e sviluppo**
 - 14) **Piani opportunità**
 - 15) **Qualità dei servizi, reputazione e brand**
 - 16) **Rapporto con gli stakeholder**
 - 17) **Responsabilità di prodotto**
 - 18) **Rischi prodotti**
 - 19) **Risk management e gestione delle emergenze**
 - 20) **Tutela della salute e sicurezza sul lavoro**
 - 21) **Sostenibilità economica e competitività di mercato**
 - 22) **Sviluppo economico**
 - 23) **Tutela della privacy**
 - 24) **Corrette pratiche di marketing e comunicazione interna**
 - 25) **Dialogo con istituzioni locali e nazionali**
 - 26) **Investimenti**

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omission	
GRI 101: Principi di rendicontazione – 2016				
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. 9-10		
	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. 10		
	102-6 Markets served	pag. 9		
	102-7 Scale of the organization	pag. 8-13		
	102-8 Information on employees and other workers	pag. 35; 41; 42		
	102-9 Supply chain	pag. 70-79		
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Non si sono verificati cambiamenti significativi nella catena di fornitura dell'azienda.		
	102-11 Precautionary Principle or approach	pag. 21-23		
	102-12 External initiatives	pag. 25-27		
	102-13 Membership of associations	pag. 100-101		
	Strategy			
102-14 Statement from senior decision-maker	pag. 6-7			
102-15 Key impacts, risks, and opportunities	pag. 21-23			
Ethics and integrity				

102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	pag. 11	
102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	pag. 15-16	
Governance		
102-18 Governance structure	pag. 13-15	
Stakeholder engagement		
102-40 List of Stakeholder groups	pag. 28	
102-41 Collective bargaining agreements	A tutti i dipendenti si applica il CCNL.	
102-42 Identifying and selecting Stakeholders	pag. 28-30	
102-43 Approach to Stakeholder engagement	pag. 28-30	
102-44 Key topics and concerns raised	pag. 28-30	
Reporting practice		
102-45 Entities included in the consolidated financial statements	pag. 108-111	
102-46 Defining report content and topic Boundaries	pag. 108-111	
102-47 List of material topics	pag. 108-111	
102-48 Restatements of information	Non ci sono stati restatements delle informazioni rispetto alla rendicontazione dell'anno precedente.	
102-49 Changes in reporting	Nel corso del 2019 non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto all'anno precedente.	
102-50 Reporting period	2019	

	102-51 Date of most recent report	Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2018	
	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. 108-111	
	102-55 GRI content index	pag. 112-121	
	102-56 External assurance	pag.122-124	
GRI 200 Economic Standard Series			
Economic performance			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 12-13	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 12-13	
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	pag. 12-13	
Market Presence			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.36-37	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 36-37	
GRI 202: Market Presence 2016	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	pag.36	
Procurement Practices			
GRI 103: Management	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	

Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Pag. 75-78	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 75-78	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	pag. 77-78	
Anti-corruption			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.15-19	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 15-19	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	pag. 17-18	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Pag.16	
Anti-competitive Behavior			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.54-55	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag.54-55	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	pag. 54-55	
GRI 300 Environmental Standards Series			
Energy			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.80-81; 83-86	

	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 80-81; 83-86	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	pag. 83-86	
Emissions			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 80-81; 93-95	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 80-81; 93-95	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	pag. 94	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		
Effluents and Waste			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 80-81; 88-89	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 80-81; 88-89	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method	pag. 88	
Supplier Environmental Assessment			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 70-79	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 70-79	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria	Il Gruppo non è dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare tutti i nuovi fornitori sulla base di criteri ambientali.	
GRI 400 Social Standards Series			

Employment		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111
	103-2 The management approach and its components	Pag. 36-38
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 36-38
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	pag. 36-38
Labor/Management Relations		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111
	103-2 The management approach and its components	Pag. 44-45
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 44-45
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	pag. 45
Occupational Health and Safety		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111
	103-2 The management approach and its components	Pag. 45-48
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 45-48
GRI 403: Occupational Health and Safety – 2018	403-1 Occupational health and safety management system	pag. 20
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	pag. 45-48
	403-3 Occupational health services	pag. 45-48
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	pag. 45-48

	403-5 Worker training on occupational health and safety	pag. 49	
	403-6 Promotion of worker health	pag. 45-48	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	pag. 45-48	
	403-9 Work-related injuries	pag. 45-46	
	403-10 Work-related ill health		
		Malattie Professionali: 0	
Training and Education			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 48-51	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 48-51	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	pag. 50	
Diversity and Equal Opportunity			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 13-14; 38-41	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 13-14; 38-41	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	pag. 14; 32; 39-41	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pag. 35-36	
Non-discrimination			
GRI 103: Management	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	

Approach 2016			
	103-2 The management approach and its components	Pag. 38-41	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 38-41	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Nel corso del 2019 non si sono verificati episodi di discriminazione.	
Freedom of Association and Collective Bargaining			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 44-45; 48	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 44-45; 48	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Nel corso del 2019 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 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 99-106	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 99-106	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	pag. 99-106	
Supplier Social Assessment			

GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	pag. 70-79	
	103-3 Evaluation of the management approach	pag. 70-79	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Il Gruppo non è dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare tutti i nuovi fornitori sulla base di criteri sociali.	
Customer Health and Safety			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	pag. 66-68	
	103-3 Evaluation of the management approach	pag. 66-68	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	pag. 67-68	
Marketing and Labeling			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.54-55	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag.54-55	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing.	
Customer Privacy			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	

	103-2 The management approach and its components	Pag. 58	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 58	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	pag. 58	
Socio - economic Compliance			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag. 15-19	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag. 15-19	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Nel corso del 2019 non si sono registrate multe significative nell'area sociale ed economica (per multe significative si intendono multe superiori a 45.000 euro).	
Innovazione, ricerca e sviluppo			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	pag. 108-111	
	103-2 The management approach and its components	Pag.99-100	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pag.99-100	

Questa Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.a., il 6 aprile 2020 ed è stata redatta da:

Saura Saccenti

Responsabile redazione Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità

Manuela Berra

Coordinatrice Gruppo di Lavoro per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità, nominata dal CdA di Estra l'11.12.2019

Patrice De Micco

Professionista esterna

Componenti del Gruppo di Lavoro per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità

Francesco Aiazzi, Giacomo Bacci, Daniela Baldini, Franco Berni, Elisa Bonci, Alessandra Buzzigoli, Laura Castagni, Lisa Cioni, Massimiliano Del Segato, Alessio Fioravanti, Carlotta Happacher, Ivan Lumini, Antonio Marra, Stefania Mazzolai, Matteo Moruzzi, Valentina Rensi, Giuseppe Rubechi, Guido Rustichini, Riccardo Settesoldi, Massimo Tiberi, Francesca Veloni.

Un sentito ringraziamento a tutti i colleghi che hanno collaborato alla raccolta dei dati e al controllo delle informazioni.

Un ringraziamento particolare a Michele Rossi, socio di Opencom di Arezzo, per la rielaborazione di alcuni dati.



Building a better
working world

E.S.TR.A. S.p.A.

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



**Building a better
working world**

EY S.p.A.
Piazza della Libertà, 9
50129 Firenze

Tel: +39 055 552451
Fax: +39 055 5524850
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'articolo 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 "Gruppo E.S.T.R.A." o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione di E.S.T.R.A. S.p.A. in data 6 aprile 2020 (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 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:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito 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. e di Ecolat 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., Ecolat S.r.l. e Murgia 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 visite in loco e 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.TR.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 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.

Firenze, 29 aprile 2020

EY S.p.A.



Beatrice Amaturio
(Revisore Legale)