

 estra

Bilancio di Sostenibilità 2017



Bilancio di Sostenibilità 2017



Lettera agli Stakeholder pag. 9

Il Gruppo Estra

Chi siamo	pag. 15
La mission e valori	pag. 16
Le linee strategiche e le aree di attività di Estra	pag. 16
Reputazione e brand	pag. 18
Il Modello di Gestione	pag. 18
La Governance	pag. 19
Estra S.p.A.	pag. 20
Le altre Società del Gruppo	pag. 20
Le certificazioni del Gruppo	pag. 23
La gestione dei rischi	pag. 24
Le politiche di anticorruzione	pag. 26

Estra e la sostenibilità

Il nostro percorso	pag. 33
Coinvolgimento degli Stakeholder	pag. 34
Mappa degli Stakeholder	pag. 35
Analisi di Materialità	pag. 35
Highlights 2017	pag. 37

Le nostre persone

Le persone di Estra	pag. 43
Contratti	pag. 47
Retribuzioni	pag. 49
Assunzioni e cessazioni	pag. 49
Welfare in Estra	pag. 51
Congedi parentali	pag. 51
La sicurezza	pag. 52
La valorizzazione del capitale umano	pag. 53
La formazione	pag. 53
Scatti di carriera	pag. 54
Tirocini in Estra	pag. 55
MyEstra: comunicare in azienda	pag. 57

I Clienti

Il rapporto con i nostri clienti	pag. 64
I nostri numeri	pag. 64
Partecipazioni a gare	pag. 67
Estra e i clienti	pag. 69
L'indagine di customer satisfaction del 2017	pag. 69
Trasparenza nei rapporti con i clienti	pag. 69
Bonus sociali	pag. 70
Fatturazione elettronica	pag. 70
Clienti e web	pag. 71
Estra vicina ai clienti	pag. 72
Store, punto.clienti e altri canali di contatto	pag. 72
Livelli di qualità commerciale	pag. 73
Reclami	pag. 74
Altri indicatori di qualità commerciale	pag. 75
Conciliazioni	pag. 76
Risarcimento danni	pag. 76
Standard di qualità delle telecomunicazioni	pag. 76
Standard di qualità della distribuzione gas	pag. 77
Ispezioni	pag. 80

Economia, Finanza e Sviluppo

Investor Relations – Finanziatori	pag. 89
Il valore economico del Gruppo	pag. 90
Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale	pag. 90
Andamento economico della gestione	pag. 90
Principali indici e grandezze contabili	pag. 91
Estra per gli Stakeholder: Il valore aggiunto prodotto e distribuito	pag. 92
Distribuzione del valore aggiunto	pag. 93
Estra per il territorio: Il valore aggiunto territoriale	pag. 94
Distribuzione del valore aggiunto territoriale	pag. 94
Investimenti, sviluppo e innovazione	pag. 95
Investimenti	pag. 95
Sviluppo ed innovazione	pag. 96
Principali progetti innovativi	pag. 97

Fornitori

I nostri fornitori	pag. 103
Impatto sociale e valutazione dei fornitori	pag. 103
Suddivisione per tipologia	pag. 105
Suddivisione geografica	pag. 105

Valore delle forniture	pag. 106
Suddivisione per tipologia	pag. 106
Suddivisione geografica	pag. 107
Contratti e acquisti	pag. 109
Procedure di gara	pag. 109

Estra e l'ambiente

L'ambiente per Estra	pag. 117
I consumi del Gruppo	pag. 117
Consumi di metano	pag. 117
Consumi di energia elettrica	pag. 119
Consumi di acqua	pag. 120
Gli automezzi	pag. 120
Efficienza energetica	pag. 121
Produzione di energia da fonti rinnovabili	pag. 122
Fotovoltaico	pag. 122
Biomasse	pag. 123
Eolico	pag. 123
Totale energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile	pag. 123
Produzione di energia da fonte non rinnovabile	pag. 124
Emissioni	pag. 125
Titoli di efficienza energetica	pag. 129
Rifiuti prodotti	pag. 130

Collettività, territorio e generazioni future

Comunicazione esterna	pag. 137
Network Estra Media Partner	pag. 137
Siti web e Facebook	pag. 138
Premio giornalistico "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie"	pag. 138
Progetti per la collettività e sviluppo della comunità locale	pag. 139
Progetti di alternanza scuola lavoro internazionali	pag. 139
Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato	pag. 140
Alfabetizzazione digitale: "Anche lo uso Internet"	pag. 140
Energicamente	pag. 141
ROARR	pag. 142
Estra Sport Club	pag. 143
Campionati Studenteschi	pag. 143
Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali	pag. 144
Art bonus e School Bonus	pag. 144

Nota Metodologica	pag. 146
-------------------	----------

Lettera agli Stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Estra si arricchisce, da quest'anno, di nuovi contenuti e di un'impostazione generale diversa, mutuati dalla Dichiarazione non Finanziaria (DNF) prevista dal D.Lgs. 254/2016 che Estra ha approvato il 5 marzo 2018.

Il Bilancio amplifica i temi della Sostenibilità presenti in DNF mettendo in evidenza come essi possano contribuire a ridefinire processi interni per affrontare le sfide del cambiamento, con l'obiettivo di mantenere una redditività duratura.

Con questo documento rendicontiamo gli effetti socio-ambientali delle nostre attività e quindi l'impatto complessivo dell'azienda sulla società civile dei nostri territori.

Il 94,6% delle nostre risorse umane ha un contratto a tempo indeterminato, abbiamo assunto 36 persone equamente divise tra uomini e donne, abbiamo svolto oltre 17 mila ore di formazione (+22% rispetto all'anno precedente). Dati che confermano l'attenzione del Gruppo al capitale umano, vero motore del nostro sviluppo e della qualità dei servizi che offriamo.

Il numero dei nostri clienti è complessivamente cresciuto, così come l'indice di soddisfazione che passa da 7,7 a 8,2 (su una scala da 1 a 10). Il tempo medio di attesa allo sportello è di 12 minuti, quello al call center di 13 secondi. Il tempo di intervento per guasti e fughe, entro i 60 minuti, sfiora il 100%. Infine, è stato dimezzato il numero dei reclami. La cura che riserviamo ai nostri clienti è dimostrata da questi numeri.

Siamo particolarmente orgogliosi di un dato di questo Bilancio: 201 milioni di valore aggiunto territoriale distribuito, comprensivo della ricchezza erogata ai fornitori del Centro Italia.

Il valore complessivo delle forniture è pari ad oltre 204 milioni, un dato che dimostra la capacità del Gruppo di creare un indotto occupazionale importante.

Il nostro diretto impegno verso l'ambiente si traduce in una diminuzione degli autoconsumi di energia elettrica, scesi del 7,4% grazie all'efficientamento energetico operato nelle nostre sedi, e in una crescita della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. L'effetto di queste attività ha prodotto una diminuzione di gas serra immessi nell'ambiente, pari ad oltre 17 mila tonnellate.

La presenza nella vita civile e sociale delle collettività, non solo in Toscana, dove Estra è nata, ma anche in nuove aree geografiche, ad iniziare dalla dorsale adriatica, si traduce nel sostegno e nella promozione dei valori sociali, culturali e sportivi delle comunità. La responsabilità sociale di Estra, in termini di risorse investite nelle iniziative territoriali, vale oltre 1,3 milioni di euro.

I progetti educativi sul risparmio energetico, promossi nelle scuole, hanno coinvolto 54 mila studenti e 130 mila familiari.

Il tema della Sostenibilità sta assumendo sempre maggiore importanza per la competitività delle imprese nel lungo termine. Il Gruppo Estra ha intrapreso questa strada che sta percorrendo con convinzione, ritenendola strategica anche per la sua crescita complessiva.

Amministratore Delegato
Alessandro Piazzi



Presidente
Francesco Macri







Il Gruppo Estra

Chi siamo

La mission e i valori

Le linee strategiche
e le aree di attività di Estra

Reputazione e brand

Il Modello di Gestione

La Governance

Estra S.p.A.

Le altre Società del Gruppo

Le certificazioni del Gruppo

La gestione dei rischi

Le politiche di anticorruzione

Chi siamo



Il Gruppo Estra, con oltre 725.000 clienti gas e energia elettrica e ricavi totali consolidati per 1.016,5 milioni di euro nel 2017, è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia.

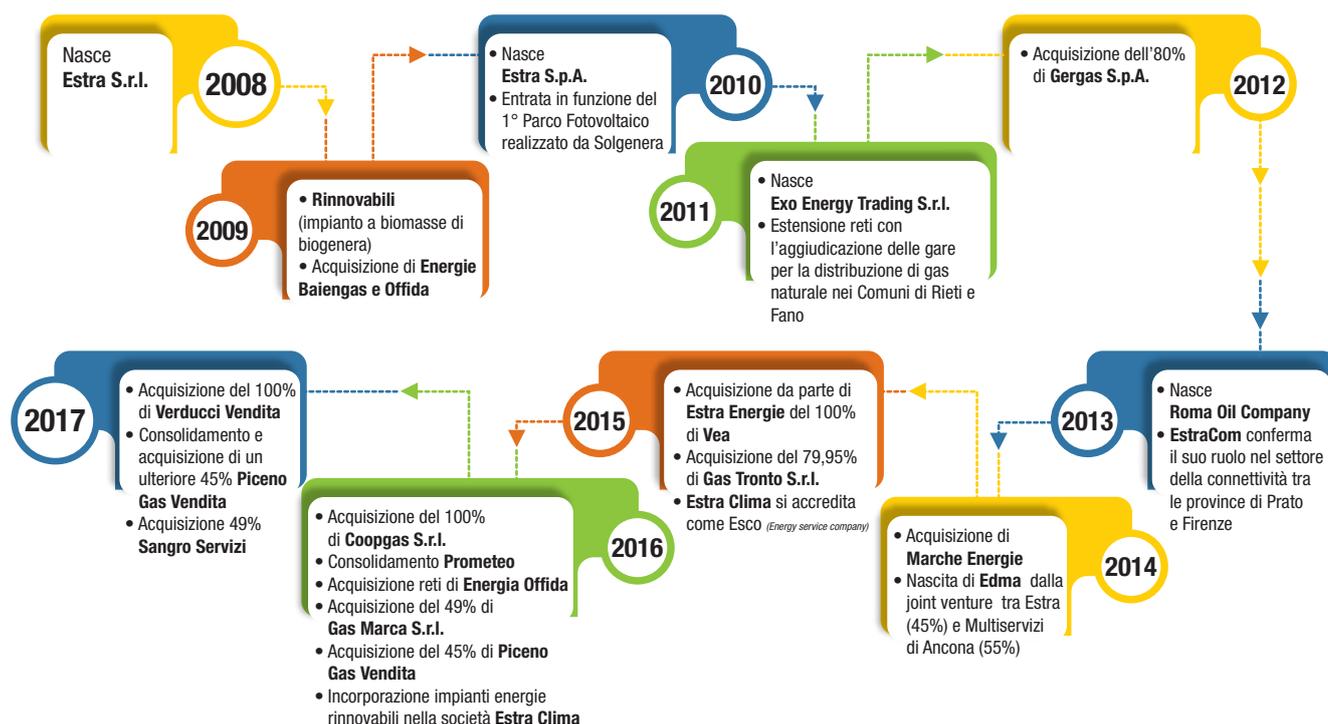
Il Gruppo opera a livello nazionale, attraverso le società controllate e con oltre 640 dipendenti, prevalentemente in Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Molise e Lazio. È attivo, in particolare, nella distribuzione e vendita di gas naturale e nella vendita di energia elettrica, oltre che in altre aree di attività, tra cui trading di gas, telecomunicazioni, rinnovabili ed efficienza energetica, operando sia in regime regolato, sia in attività a mercato libero.

Estra nasce nel 2009 dall'aggregazione di tre multiutility toscane a capitale pubblico: **Consiag di Prato**, che attualmente detiene il 39,5% del capitale sociale, **Coingas di Arezzo** (con il 25,14%) e **Intesa di Siena** (25,14%). A fine 2017 è entrata a far parte della compagine sociale di Estra anche la multiutility a capitale pubblico **Multiservizi S.p.A. di Ancona** con una quota del 10%. Il rimanente 0,22% è detenuto da **ETA3**.

Sono quindi soci indiretti di Estra 143 Comuni delle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena.



Crescita e sviluppo: come siamo diventati ESTRA



La mission e i valori



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.

Sviluppo di impresa, come crescita e creazione di valore economico per rispondere alle aspettative degli Stakeholder e alle sfide del mercato.

Innovazione

come strumento fondamentale per potenziare la qualità dei servizi offerti, implementare i processi interni e garantire una gestione ottimizzata dei business di attività

Attenzione al cliente

al fine di garantire servizi altamente personalizzati ed efficienti, in grado di soddisfare le esigenze e creare un rapporto di fidelizzazione della clientela

Trasparenza

che si riflette in una metodologia operativa chiara e corretta verso tutti gli Stakeholder

Rispetto dell'ambiente

come vera e propria ricchezza economica e sociale facendo attenzione all'uso delle fonti e salvaguardando le risorse naturali, nella prospettiva di un futuro sostenibile

Radicamento nel territorio

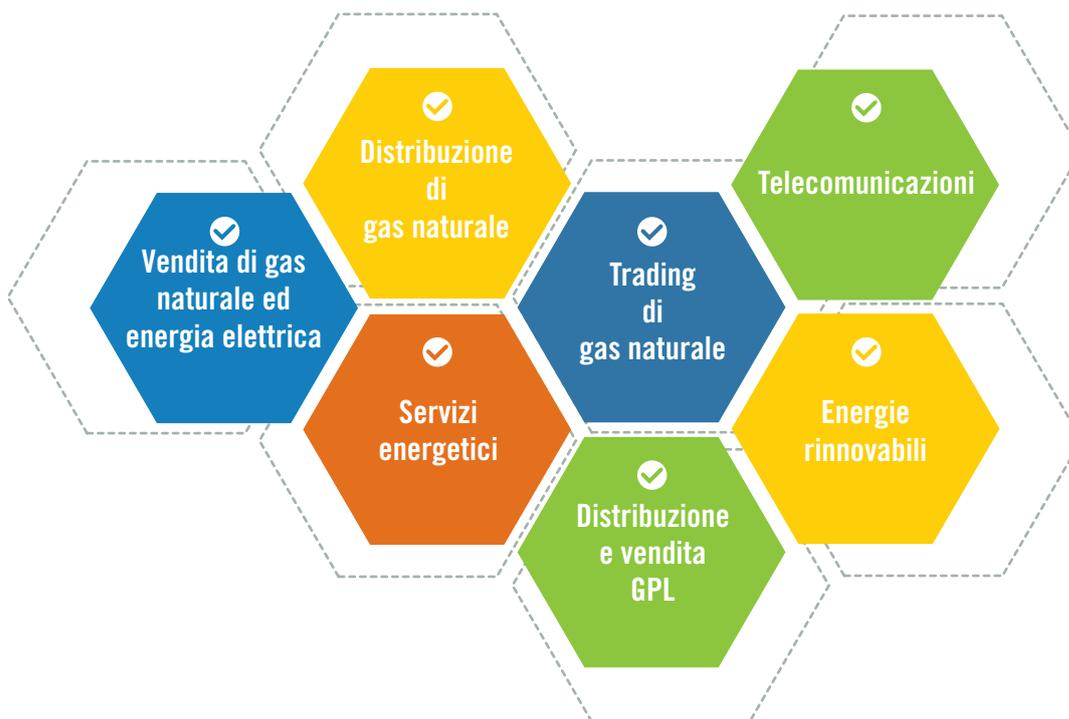
da sempre uno dei valori primari del Gruppo, vissuto come attenzione, rispetto e sensibilità nei confronti dell'area servita

Le linee strategiche e le aree di attività di Estra

Estra è da sempre vicina 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. È così che Estra si propone al mercato e ai clienti, quale operatore energetico a 360°, perseguendo le seguenti linee strategiche:

- **Crescita**
- **Efficienza di processo**
- **Sviluppo network**
- **Integrazione nella filiera**
- **Innovazione**

Le linee strategiche si allineano al modello multibusiness di Estra 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 e delle energie rinnovabili.



Strategia integrata: la risposta per il futuro

Crescita attraverso aggregazioni, operazioni industriali e politiche di sviluppo commerciale su tutto il territorio nazionale.



Reputazione e brand

Il marchio Estra è molto noto all'interno dei propri territori storici, grazie all'utilizzo di canali di comunicazione offline e online e agli investimenti effettuati per la diffusione e il rinnovamento degli store e degli uffici al pubblico, per le sponsorizzazioni di importanti eventi sportivi e per il sostegno a numerose associazioni sportive giovanili con il progetto EstraSportClub, per le campagne pubblicitarie sui principali canali televisivi nazionali e per il network di media on line, radiofonici, televisivi e social creato in Toscana e nelle Marche.

Alla fine del 2017, è stata eseguita una rilevazione sull'immagine di Estra presso la popolazione delle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena. Tale indagine ha messo in luce l'ottima reputazione del brand. Estra con percentuali che vanno dal 90% al 95% di accordo (molto o abbastanza d'accordo), sulle seguenti definizioni:



- ✓ è un'azienda seria, di cui mi posso fidare;
- ✓ garantisce servizi di qualità;
- ✓ è attenta all'ambiente;
- ✓ è vicina alle esigenze dei clienti;
- ✓ è efficiente, risolve i problemi velocemente;
- ✓ è presente e radicata nel territorio;
- ✓ è competitiva;
- ✓ è innovativa.

Il Modello di Gestione

Conformandosi alla disciplina dettata dal Decreto Legislativo n. 231/2001, il Gruppo Estra, 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.

Le società incluse nel perimetro di rendicontazione che non hanno un Modello di Gestione sono di recente acquisizione (Piceno Gas Vendita e Gas Tronto) oppure hanno pochi o nessun dipendente (Eta3, Cavriglia, Tegolaia).

Dal punto di vista strutturale, il Modello si compone di un sistema organico di procedure ed attività di controllo, ex ante ed ex post, la cui configurazione è stata ispirata:

- dai requisiti indicati dal D.Lgs. 231/2001 e dalla relativa relazione di accompagnamento;
- dalle linee guida di Utilitalia e di Confindustria;
- dai Position Paper dell'Associazione Italiana Internal Auditors (AIIA) e dai principali orientamenti giurisprudenziali in materia.

Il Modello è costantemente aggiornato per rispondere all'evoluzione normativa. In tal senso, ad esempio, è fondamentale sottolineare come, a partire dal 2018, nel Modello sarà inserito il reato di *market abuse*, fattispecie già inclusa fra i reati presupposto di responsabilità ai sensi D.Lgs. 231/2001, con lo scopo di fornire adeguate garanzie agli investitori. Tale reato si configura qualora alcuni soggetti, approfittando di informazioni confidenziali, diffondano notizie non vere oppure falsino il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari, cagionando conseguenze sfavorevoli per gli investitori.

Su 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. Tali poteri devono essere esercitati al fine di svolgere, efficacemente e tempestivamente, le funzioni previste dal Modello e dalle norme di attuazione del medesimo per assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso, secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001. In particolare l'ODV svolge i seguenti compiti:

- vigilanza, monitoraggio ed analisi di eventuali procedure di aggiornamento del Modello;
- verifica dell'adeguatezza del Modello in termini di efficacia nel prevenire i comportamenti illeciti;
- approvazione ed attuazione del programma annuale delle attività di vigilanza;
- cura dei flussi informativi di competenza con il CdA e con le funzioni aziendali.

Tutte le società che hanno adottato il Modello, nel periodo compreso tra settembre e dicembre 2017, hanno provveduto a rinominare l'ODV, il quale rimarrà in carica per un triennio fino all'approvazione del bilancio 2019. Estra S.p.A ha nominato un Organo di Vigilanza che è lo stesso per tutte le società che hanno adottato il Modello. L'ODV è composto di cinque membri, quattro esterni ed uno interno. Quello interno è il Responsabile dell'Internal Auditing di Estra S.p.A.



L'inserimento del *whistleblowing* nei Modelli Organizzativi ex D. Lgs.231/2001

Il whistleblowing è la segnalazione di attività illecite nell'amministrazione pubblica o in aziende private da parte del dipendente che ne sia venuto a conoscenza per ragioni di lavoro. In Italia è regolato dall'art. 6 comma 2bis del D. Lgs. 231/2001, introdotto dalla Legge 30 novembre 2017 n. 179, in vigore dal 29 dicembre 2017.

I Modelli di cui alla lettera a) del comma 1 prevedono:

- a) uno o più canali che consentano ai soggetti indicati nell'articolo 5, comma 1, lettere a) e b), di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del presente decreto e fondate su elementi di fatto precise e concordanti, o di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siamo venuti a conoscenza in ragione di funzioni svolte; tali canali garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione;
- b) almeno un canale alternativo di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante;
- c) il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- d) nel sistema disciplinare adottato ai sensi del comma 2, lettera e), sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate.

Il Gruppo Estra, nel corso del 2018, prevede di avviare un percorso per l'adeguamento a tale normativa, prevedendo da un lato l'aggiornamento del Modello 231 e la predisposizione di un regolamento per la gestione delle segnalazioni, dall'altro l'acquisto di un software che garantisca la riservatezza del segnalante. La normativa, infatti, richiede che sia garantita la riservatezza del segnalante al fine di evitare possibili ritorsioni e discriminazioni. Lo strumento di whistleblowing sarà promosso attraverso una specifica formazione.

La Governance

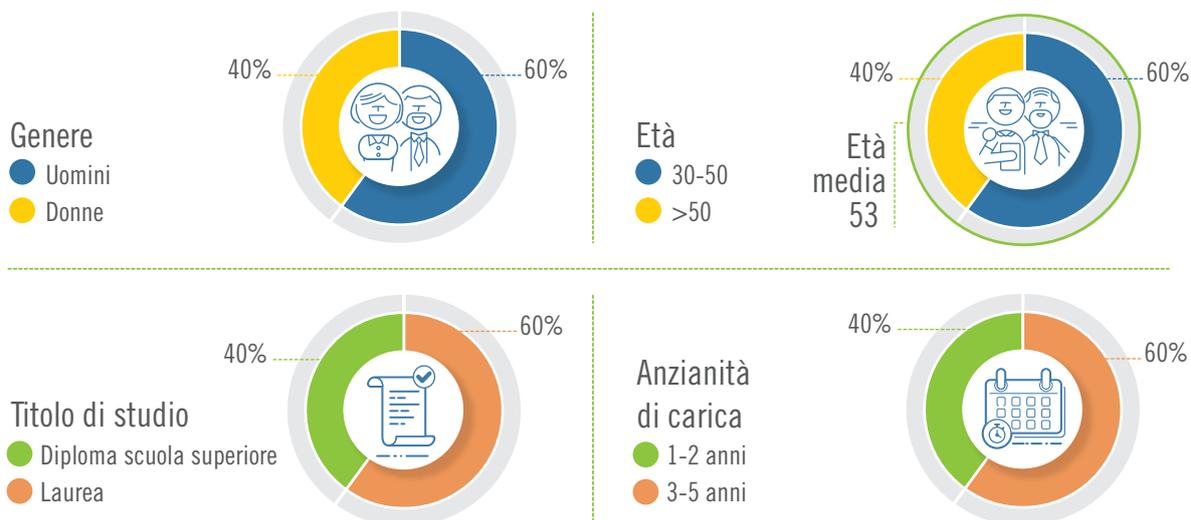


Come evidenziato dallo schema di cui sopra, la Governance del Gruppo Estra abbraccia un modello tradizionale che vede, accanto al massimo organo volitivo rappresentato dall'Assemblea degli Azionisti, la presenza di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale, entrambi nominati dalla stessa. Il Consiglio di Amministrazione è composto

da 5 membri (il Presidente, il Direttore Generale, l'Amministratore Delegato ed un Consigliere di Amministrazione) ed ha funzioni di gestione. Il Collegio Sindacale, composto da un Presidente e due Sindaci Effettivi, ha il compito principale di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali, nonché sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile del Gruppo.

Estra S.p.A.

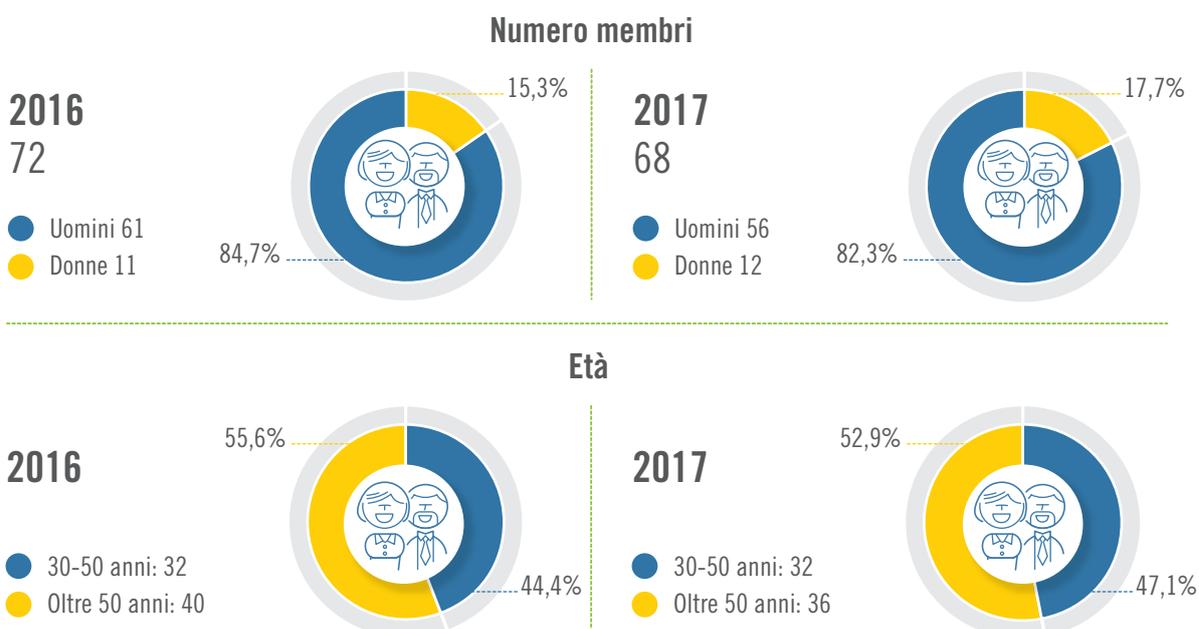
Nei seguenti grafici sono riportati alcuni dati sui Membri del CdA della Capogruppo Estra S.p.a. per l'anno 2017.



In tal senso, il CdA di Estra S.p.A. risulta essere composto in prevalenza da uomini (60%). Con un'età media di 53 anni, il CdA è formato principalmente di persone di età compresa tra i 30 ed i 50 anni, con un'anzianità di carica per la maggior parte compresa tra i 3 ed i 5 anni e con un titolo di studio in prevalenza rappresentato dalla laurea.

Le altre Società del Gruppo

Nella seguente tabella sono riportati alcuni dati sulla composizione dei membri degli Organi di Governo delle altre società del Gruppo Estra per gli anni 2016 e 2017. A differenza dei dati 2016, i dati 2017 non comprendono la Capogruppo Estra S.p.A. Con specifico riferimento all'anno 2017, è possibile notare come, dei 68 membri degli Organi di Governo, l'82,35% sia rappresentato da uomini (82,35%).



In merito all'età dei membri, è interessante sottolineare come la maggioranza di essi abbia un'età di oltre 50 anni (52,9%), di cui il 94,4% composto da uomini. Stessa cosa per la fascia di membri di età compresa fra i 30 ed i 50 anni (47,1%), fascia che risulta essere dominata dagli uomini (68,7%). Con riferimento all'età media dei membri, essa risulta essere complessivamente pari a 52,10 anni, con valori pari a 53,25 anni fra gli uomini e 46,75 anni fra le donne. Per quanto riguarda i titoli di studio, è interessante notare come la maggioranza dei membri sia in possesso di una laurea (64,7%).

Età

2016

Donne

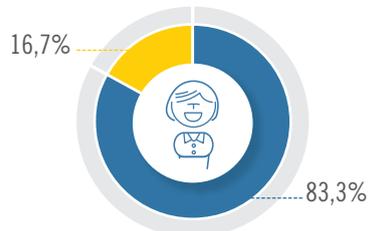
● 30-50 anni: 11



2017

Donne

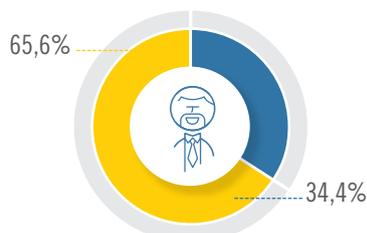
● 30-50 anni: 10
● Oltre 50 anni: 2



2016

Uomini

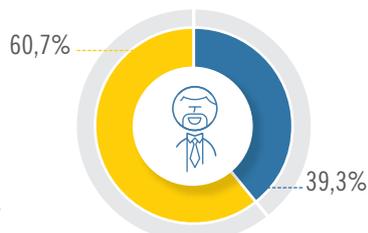
● 30-50 anni: 21
● Oltre 50 anni: 40



2017

Uomini

● 30-50 anni: 22
● Oltre 50 anni: 34



2016

Età media: 52,9

● Donne: 47,4
● Uomini: 53,8

2017

Età media: 52,1

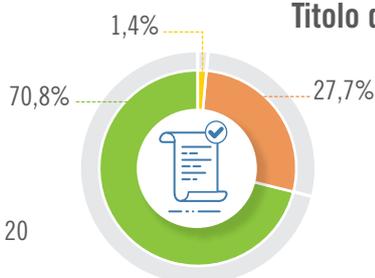
● Donne: 46,7
● Uomini: 53,2



Titolo di studio

2016

● Scuola media: 1
● Diploma di scuola superiore: 20
● Laurea: 51



2017

● Diploma di scuola superiore: 24
● Laurea: 44



2016

Donne

● Diploma di scuola superiore: 2
● Laurea: 9



2017

Donne

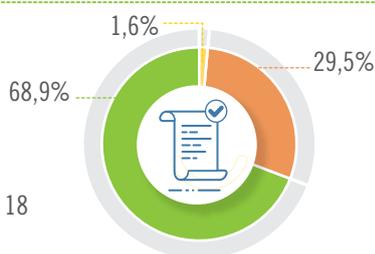
● Diploma di scuola superiore: 3
● Laurea: 9



2016

Uomini

● Scuola media: 1
● Diploma di scuola superiore: 18
● Laurea: 42



2017

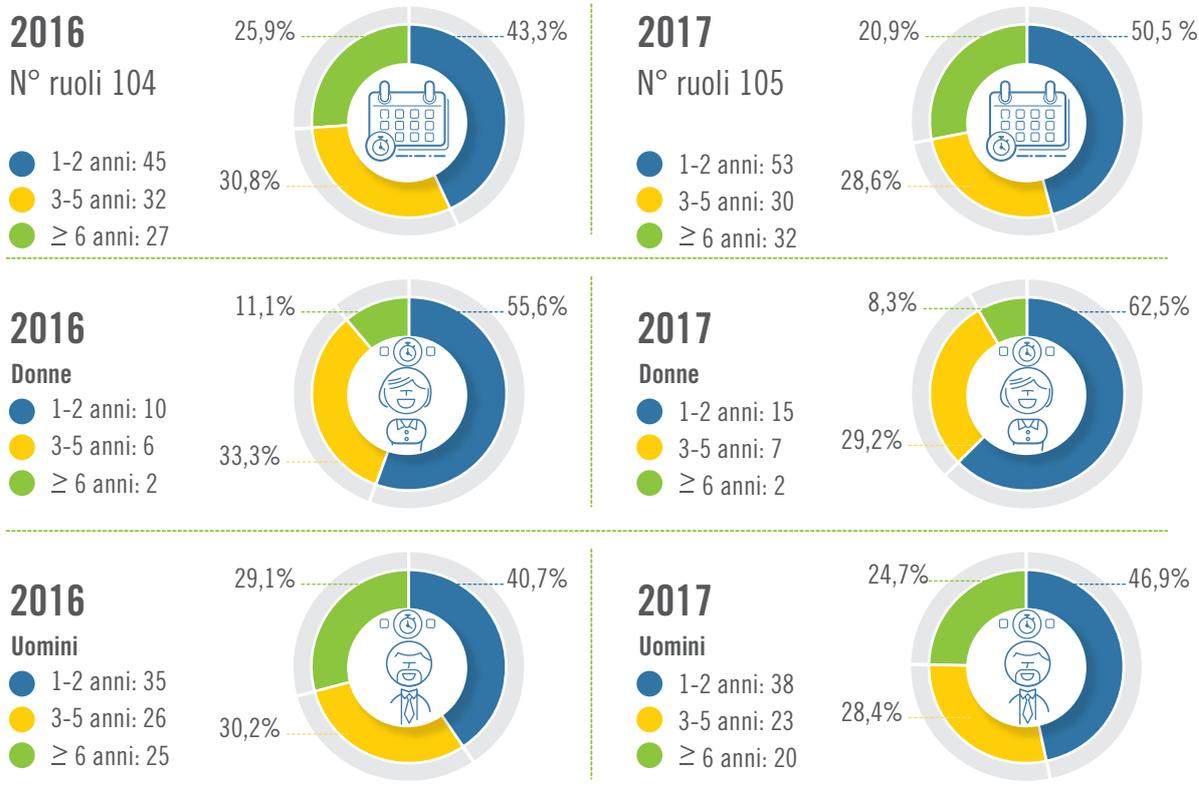
Uomini

● Diploma di scuola superiore: 21
● Laurea: 35



Di seguito sono riportati alcuni dati in merito all'anzianità di servizio dei ruoli delle Società del Gruppo Estra per gli anni 2016 e 2017. I dati forniti comprendono la Capogruppo Estra S.p.A.

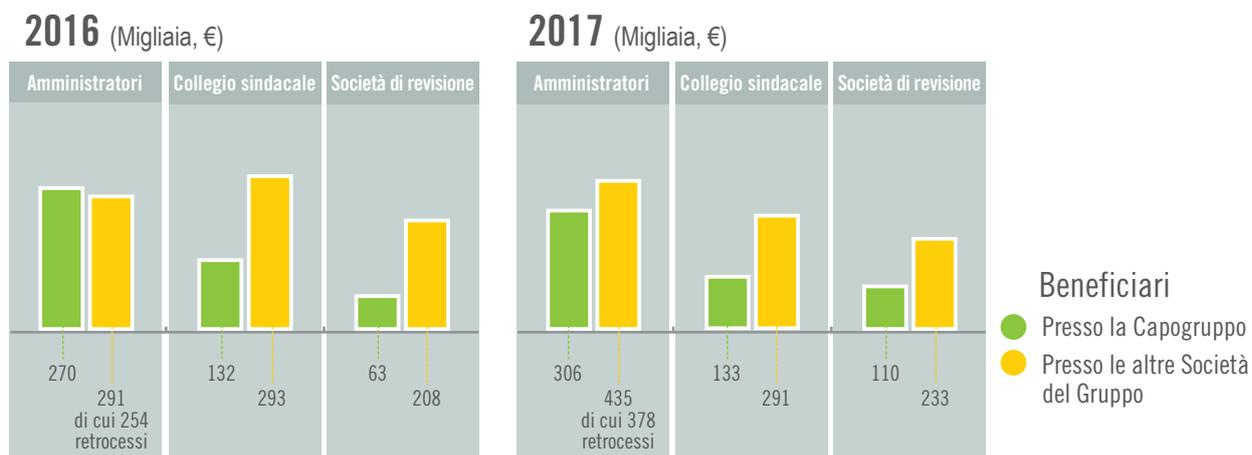
Anzianità di carica



Dai dati sopra riportati è interessante notare come, sia per il 2016 che per il 2017, la maggioranza dei ruoli sia stata ricoperta per un periodo fra gli 1 ed i 2 anni. Tuttavia, mentre a cavallo del biennio considerato la percentuale di soggetti inclusi nella fascia di anzianità da 1 a 2 anni è aumentata (passando dal 43,3% del 2016 al 50,5% del 2017), sia nella fascia di anzianità dai 3 ai 5 anni che in quella uguale o superiore a 6 anni la stessa percentuale è diminuita (passando, rispettivamente, dal 30,8% del 2016 al 28,6% del 2017 e dal 25,9% del 2016 al 20,9% del 2017).

Con riferimento alla relazione fra genere ed anzianità di servizio, sia per il 2016 che per il 2017 e per tutte e 3 le fasce di anzianità, la presenza femminile è risultata essere in forte minoranza rispetto a quella maschile. È importante sottolineare come tale percentuale sia comunque aumentata a cavallo del biennio considerato. Infatti, tra il 2016 ed il 2017 nella fascia di anzianità da 1 a 2 anni la percentuale di donne è passata dal 22,2% al 28,3%, nella fascia di anzianità da 3 a 5 anni essa è passata dal 18,7% al 23,3% ed, infine, essa è passata dal 7,4% del 2016 al 9,1% del 2017 nella fascia di anzianità uguale o superiore a 6 anni.

Nel seguente grafico sono riportati i compensi agli amministratori, ai sindaci ed alla Società di revisione per gli anni 2016 e 2017.



Dai dati riportati sopra, è interessante notare come il 2017 abbia visto un aumento nei compensi ad Amministratori, Collegio Sindacale e Società di Revisione presso la Capogruppo (rispettivamente 270.000 euro contro 306.000 euro, 132.000 euro contro 133.000 euro e 63.000 euro contro 110.000 euro). Per quanto riguarda i compensi presso le altre società del Gruppo, invece, si è registrato un incremento con riferimento ai compensi agli Amministratori (291.000 euro contro 435.000 euro) ed alla Società di Revisione (208.0000 euro contro 233.000 euro). Al contrario, i compensi al Collegio Sindacale hanno fatto registrare una leggera diminuzione (293.000 euro contro 291.000 euro).

E' importante notare che i dipendenti del gruppo che fanno parte dei consigli di amministrazione delle società, svolgono quella funzione a titolo non oneroso e retrocedono il proprio compenso.

Come risulta dalla tabella relativa, nel 2016 su 291 mila euro di compensi ne sono stati retrocessi 254 mila, nel 2017 su 435 mila euro di compensi ne sono stati retrocessi 378 mila.

Le certificazioni del Gruppo

Le certificazioni rappresentano l'anima della politica di qualità del Gruppo Estra, costituendo lo strumento chiave attraverso cui tale politica viene implementata nell'agire aziendale quotidiano. Il sistema di certificazioni del Gruppo Estra rappresenta infatti un vero e proprio disegno organico, il cui obiettivo è quello di promuovere, diffondere ed implementare una cultura della sicurezza e della qualità all'interno dell'organizzazione e di veicolare tale cultura verso il monitoraggio continuo della rete di processi operativi alla base dell'ottenimento di alti standard di qualità del servizio erogato. Basato su un modello organizzativo capace di adattarsi rapidamente alle esigenze ed alle aspettative dei clienti, frutto di un processo organizzativo in continua evoluzione, tale servizio è costantemente orientato a dare priorità alla soddisfazione dei clienti, alla trasparenza ed alla qualificazione continua dei servizi offerti, il tutto nel massimo rispetto dell'ambiente naturale e della sicurezza e salute dei lavoratori.

Al fine di raggiungere e perseguire nel tempo tali obiettivi, accanto al regolare svolgimento degli audit (interni e di ri-certificazione) ed all'acquisizione di nuove certificazioni, nel corso del 2017 Estra e le Società del Gruppo (Estra Energie, Estra Com ed Estra Elettricità) hanno portato avanti un processo di riorganizzazione del proprio sistema di gestione processo fondato sull'adozione di un **sistema integrato per le certificazioni e UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e UNI CEI ISO/IEC 27001:2014.**

Numero totale di certificazioni		
	2016	2017
Qualità ISO 9001	6	6
Responsabilità sociale SA8000	1	1
Ambiente ISO 14001	3	6
Sicurezza OHSAS18001	3	6
Sicurezza dati ISO27001	2	3
Gestione beni ISO55001	-	1
Gestione energia ISO50001 e CEI 11352	2	2
Altre certificazioni di qualità di settore	4*	3**

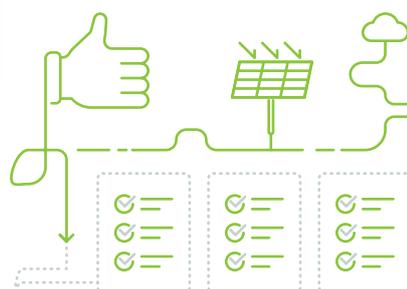


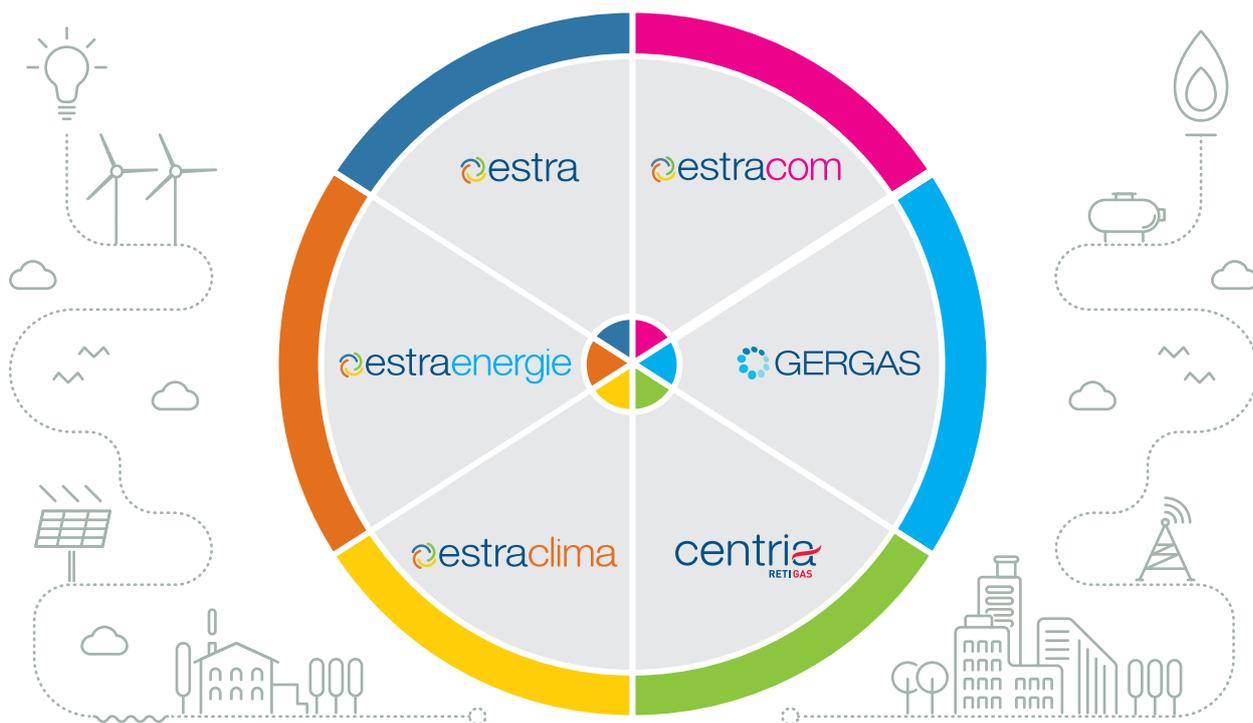
* UNI EN 15838 seguendo i criteri della UNI 11200, UNI EN ISO 3834-2, UNI 11024 e UNI 11632.

**UNI EN 15838 seguendo i criteri della UNI 11200, UNI EN ISO 3834-2 e UNI 11024.

Nella seguente tabella sono riportati i regolamenti ambientali e le attestazioni SOA del Gruppo.

Regolamenti e attestazioni attive		
	2016	2017
Ambiente regolamento (CE) 303/2008	1	1
Ambiente regolamento EMAS	1	1
Attestazioni SOA	8	8





La gestione dei rischi

Data la natura dell'attività svolta, le dimensioni e l'impatto della propria attività sull'ambiente naturale e sulle comunità locali, 4 sono le aree prioritarie di rischio cruciali per il Gruppo Estra:



Ambiente



E' ormai evidente come i rischi ambientali rivestano una centralità assoluta per l'attività degli operatori del settore energetico. Ciò è particolarmente vero con riferimento al servizio elettrico, nel cui contesto i sempre più frequenti eventi meteorologici estremi si sono dimostrati capaci di compromettere sia il valore degli asset infrastrutturali sia il sistema energetico nel suo complesso, con effetti disastrosi alla continuità del servizio all'utenza di riferimento. In tal senso, pur non potendo attuare azioni concrete volte a mitigare il rischio dell'interruzione della continuità del servizio in quanto non distributore di energia elettrica, il Gruppo Estra ha definito politiche ed azioni di miglioramento mirate alla prevenzione dei potenziali rischi ambientali improntate su processi di monitoraggio continuo e costanti attività di verifica certificativa.



Società (Fornitura)



Il contesto di generale stallo della situazione economica, accompagnato dalla costante minaccia di un possibile allargamento della platea dei competitors a soggetti dimensionalmente importanti operanti su mercati esteri, hanno spinto il Gruppo Estra ad agire sia verso lo sviluppo di politiche di integrazione della filiera, sia verso l'ampliamento a nuovi servizi nei settori dell'energia e delle telecomunicazioni, con l'obiettivo ultimo di incrementare costantemente gli standard di qualità del servizio. A tal proposito, il Gruppo Estra porta avanti una continua attività di monitoraggio dei livelli di rispetto delle disposizioni normative e degli standard dettati dalle Autorità competenti del Sistema Italia, livelli che, tuttavia, rappresentano per il Gruppo esclusivamente una base da cui partire per l'attivazione di processi di miglioramento continuo.



Personale



Non c'è dubbio che le risorse umane assumano una rilevanza strategica per il Gruppo Estra, costituendo un elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni. Per tale ragione, il Gruppo Estra porta avanti percorsi formativi e di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti collocati a tutti i livelli organizzativi, promuovendo modalità di selezione ed inserimento dei neo assunti fortemente orientate alle conoscenze già acquisite ed allo specifico ruolo a cui gli stessi saranno destinati, valorizzando i talenti formati. Con specifico riferimento alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, è invece importante sottolineare come tutte le società con dipendenti del Gruppo abbiano predisposto documenti di valutazione dei rischi indicanti le modalità di identificazione dei pericoli, delle occasioni di revisione della valutazione rischi, nonché delle modalità di controllo dei rischi individuati e valutati.

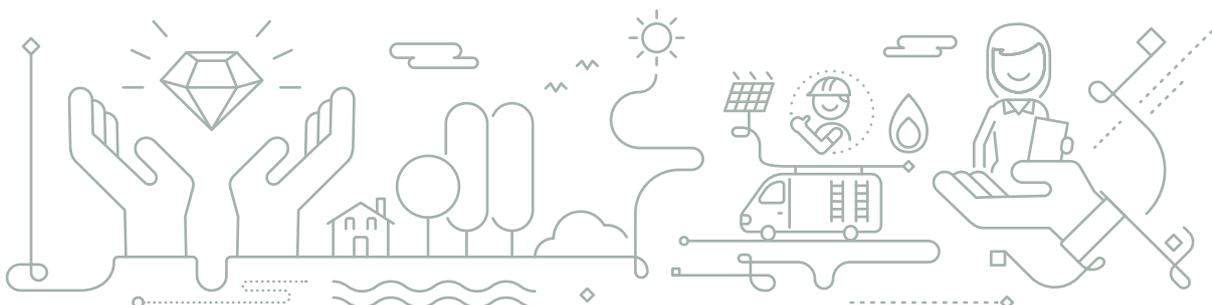


Rispetto dei Diritti Umani



Tema chiave, il cui status di principio fondamentale è sancito dal Codice Etico adottato, è quello dei diritti umani. In tal senso, il Gruppo Estra garantisce il rispetto dei diritti umani dei propri lavoratori e tutela i diritti dei dipendenti dei propri fornitori, inserendo nelle richieste di offerta e nei contratti successivamente stipulati clausole di salvaguardia sociale.

Le aree prioritarie di rischio possono essere schematizzate come di seguito:



Le politiche di anticorruzione

La lotta alla corruzione rappresenta un tema chiave per il Gruppo Estra. Ciò trova conferma sia nelle disposizioni dettate dal Codice Etico di Estra S.p.A. e delle sue controllate, sia nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 (tra i quali il reato di corruzione tra privati a vantaggio della società). Il processo di implementazione del Modello, da parte del Gruppo, ha visto i suoi punti chiave: nell'attività di mappatura delle aree di business più a rischio di reati di corruzione attiva tra privati; nell'adozione di presidi per la prevenzione di tali reati; nella supervisione e nel controllo del Modello (affidata ad un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo al quale vengono inviati periodicamente i flussi informativi relativi situazioni di criticità effettiva o potenziale con riferimento ai reati contenuti nel D. Lgs. 231/2001 ed al relativo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, anche attraverso l'utilizzo di un canale per le segnalazioni anonime di presunte violazioni mediante cassette posizionate presso le sedi societarie).

A tal proposito, è importante sottolineare come nel biennio 2016/2017 non siano stati segnalati episodi di corruzione, come né l'azienda né i suoi dipendenti siano stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione, nonché come non si siano verificati episodi accertati in cui dipendenti abbiano violato il Modello di Gestione per temi connessi alla corruzione.

Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione		
	2016	2017
Impiegati	1	0
Quadri	1	2
Dirigenti	0	6*
Totali dipendenti formati	2	8
Percentuale su totale dipendenti	0,32%	1,24%
Distribuzione geografica:		
Arezzo	-	-
Prato	50,00%	75,00%
Siena	50,00%	25,00%



* I dirigenti formati sono anche membri di organi di governo societari

Con riferimento alla formazione in materia di anti-corruzione, la tabella di cui sopra mette in luce come, a cavallo fra il 2016 ed il 2017, la percentuale dei dipendenti formati sia aumentata (passando dallo 0,32% del 2016 all'1,24% del 2017). Inoltre, a differenza del 2016, anno in cui non è stata effettuata attività di formazione in materia di anticorruzione rivolta ai membri degli organi di governo, nel corso del 2017 il 7,32% dei membri degli organi di governo e di controllo (6 persone) ha ricevuto formazione in tale ambito. In termini di distribuzione geografica, nel biennio considerato è aumentata la percentuale di dipendenti formati provenienti dalla sede di Prato (passata dal 50% al 75%), mentre è diminuita quella dei dipendenti formati provenienti dalla sede di Siena (passata dal 50% al 25%).

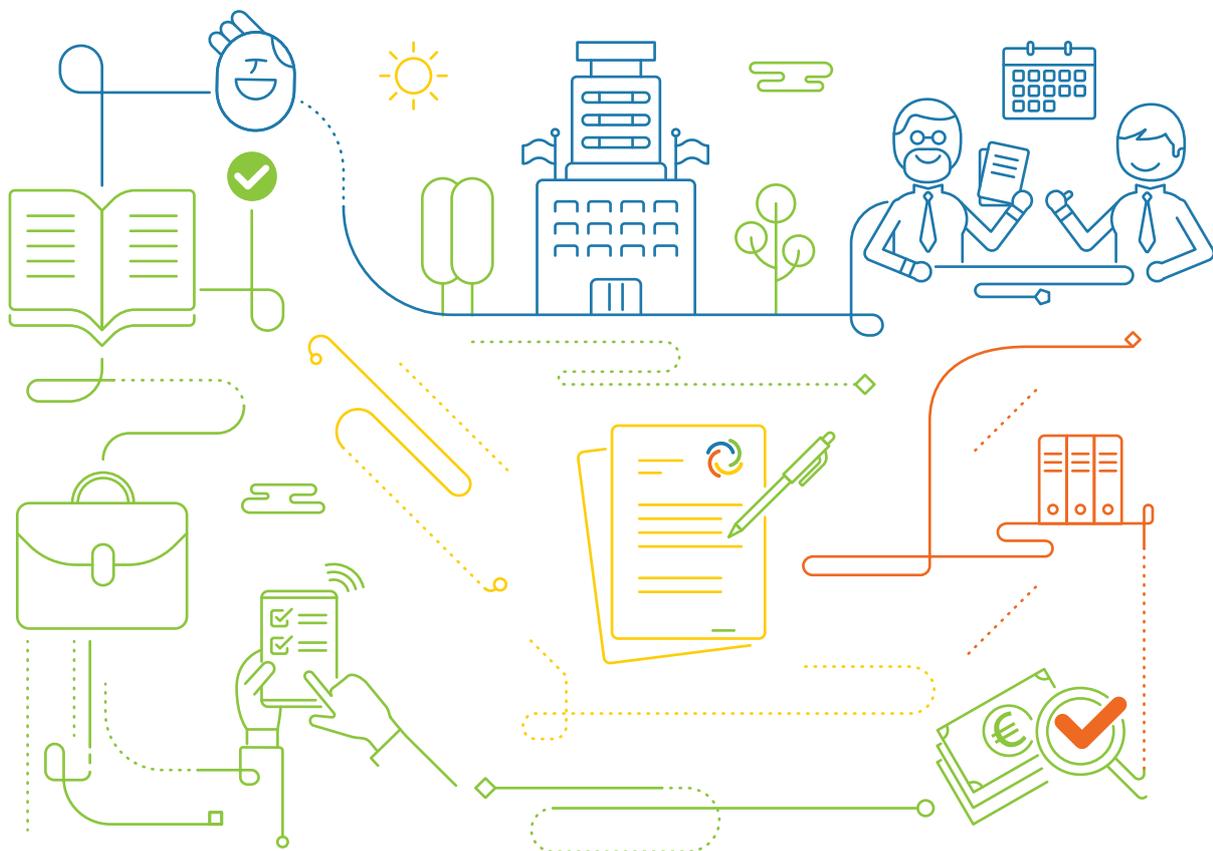
Per quanto riguarda i fornitori, è importante sottolineare come, con riferimento agli anni 2016 e 2017 sia previsto che tutti coloro che ricevano ordini d'acquisto e alcuni che ricevono ordini di contratto dalle società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico siano tenuti a prenderne visione. Il loro mancato rispetto può comportare la richiesta di risarcimento danni e/o la risoluzione del rapporto contrattuale.

La seguente tabella mette 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, e mostra la percentuale di essi sul totale dei fornitori per il 2017.

2017		Numero totale fornitori 1.692*	
Ordini di acquisto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	635	635	100%
Ordini da contratto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	465	191	40,08%

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

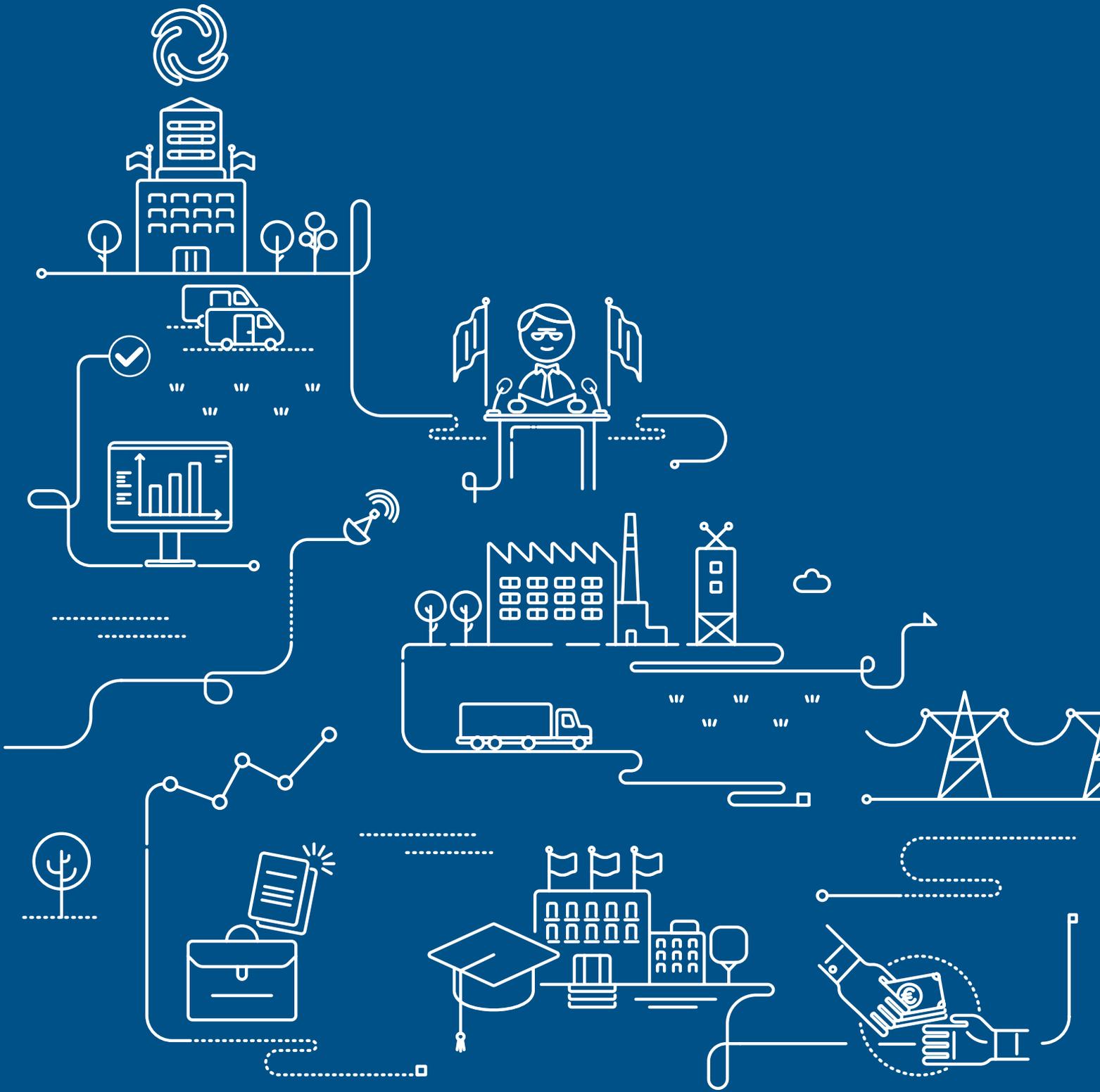
Per quanto riguarda le procedure di gara (sia ad evidenza pubblica sia negoziate), i fornitori sono portati a conoscenza del Modello 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo nei bandi e nelle lettere di invito impegnandosi nel fare domanda di ammissione o domanda di partecipazione alle gare, a prendere visione, condividerne ed accettarne i principi. Il vincitore della gara è in seguito oggetto di verifiche con riferimento ad aspetti di moralità, antimafia e casellario giudiziario, nonché regolarità fiscale e contributiva. In tal senso, nel corso sia del 2016 che del 2017, non si sono verificati episodi accertati in cui i contratti con partner commerciali siano stati interrotti o non siano stati rinnovati a causa di violazioni del Modello di Gestione relative a corruzione.

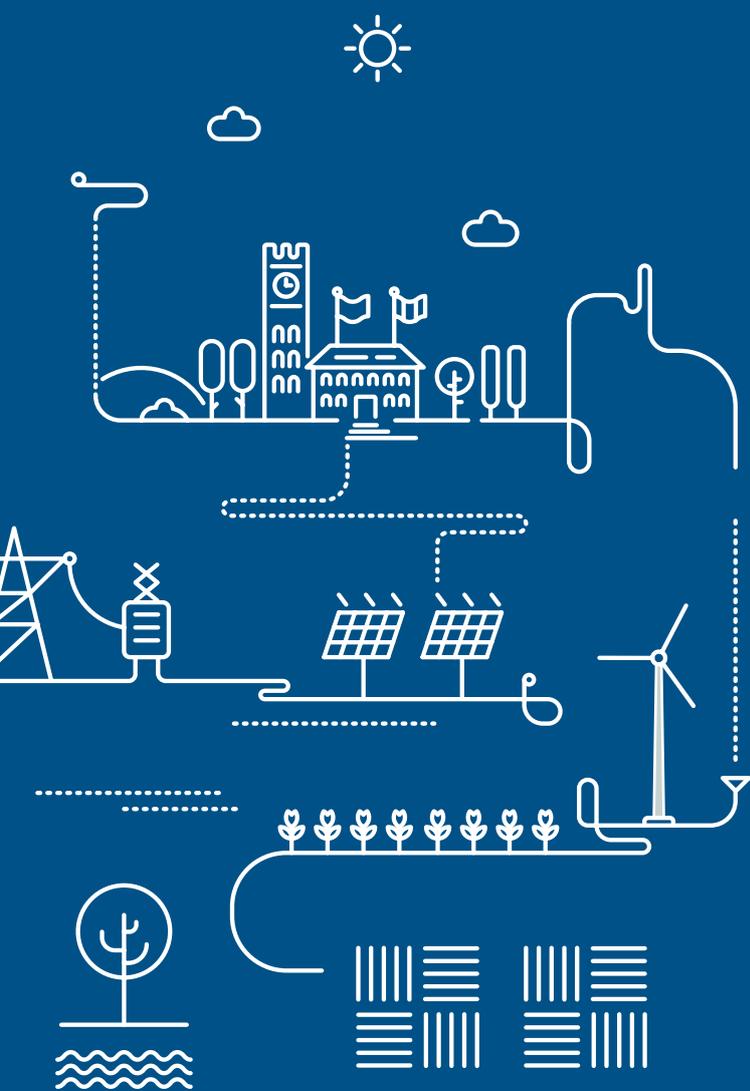




Estra e la Sostenibilità







Estra e la Sostenibilità

Il nostro percorso

Coinvolgimento degli Stakeholder

Mappa degli Stakeholder

Analisi di Materialità

Highlights 2017

Il nostro percorso

Estra, nata nel 2010, ha realizzato una Sintesi di Sostenibilità per l'anno 2014 ed ha prodotto il suo primo Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2015 e successivamente per il 2016. Il processo di avvicinamento ai temi della rendicontazione di sostenibilità è iniziato dunque a cinque anni dalla sua costituzione. Sistemizzati tutti gli aspetti amministrativi e contabili i tempi erano maturi per affrontare anche la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'ultimo tassello mancante per una completa accountability aziendale.

Estra è consapevole che la propria capacità di creare valore sia sempre più distribuita anche su elementi tradizionalmente non considerati: dalla reputazione all'ambiente, dall'umano e sociale all'organizzazione. Elementi che devono essere integrati in maniera profonda e completa all'interno dei percorsi di pianificazione in quanto leva di qualità e sviluppo.

I temi della sostenibilità contribuiscono a ridefinire i processi per affrontare il cambiamento e rispondere ai bisogni e alle aspettative del mondo in cui opera l'azienda con l'obiettivo di mantenere una redditività duratura.

La legislazione italiana ha fatto un grande passo avanti verso l'affermazione della sostenibilità nelle aziende, con l'approvazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 "Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni". A partire dai bilanci del 2017, molte aziende sono state dunque obbligate a realizzare una Dichiarazione di carattere non finanziario che trattasse i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Estra, avendo emesso il 28 novembre 2016, un prestito obbligazionario unsecured e non convertibile presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino e avente caratteristiche dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1, è soggetto all'applicazione del Decreto. La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 5 marzo 2018 ed è stata sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.



Coinvolgimento degli Stakeholder

Il coinvolgimento degli Stakeholder e la soddisfazione delle loro aspettative rappresenta un obiettivo rilevante per il Gruppo Estra, come dimostrato dalle numerose iniziative dedicate alle varie categorie di Stakeholder intraprese nel corso del tempo. Tali iniziative si inseriscono in un contesto di rispetto e tutela dell'ambiente, di valorizzazione dei dipendenti, di soddisfazione dei clienti, di dialogo costante con le comunità e i Comuni, di attenta gestione della catena di fornitura, nonché di comunicazione trasparente con gli azionisti e i finanziatori.

Queste le principali iniziative di dialogo e coinvolgimento con gli Stakeholder (2017).

	Stakeholder	Iniziative
	Azionisti	Incontri periodici con gli azionisti Assemblee
	Clienti	Indagine di customer satisfaction su clienti gas e luce Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce Newsletter mensile agli iscritti all'area clienti Canale Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico
	Finanziatori	Convention con i principali finanziatori di Estra Spa
	Comunità aziendale	Meeting di presentazione delle linee strategiche Meeting dedicati alla forza vendita aziendale Meeting dedicato al personale delle società di vendita gas e luce Meeting dedicato al personale della società di distribuzione gas Meeting con tutti i dipendenti per bilancio attività 2016 e auguri di fine anno, svolti a Prato, Siena e Arezzo Evoluzione del portale MyEstra
	Soci indiretti (Comuni)	Newsletter mensile di informazione
	Fornitori Elettricità	Convention con i principali fornitori Estra Energie ed Estra
	Collettività	Pillole informative trasmesse da televisioni regionali e locali Post pubblicati sulla pagina Facebook Informazioni pubblicate sul sito www.estra.it Comunicati e conferenze stampa

Mappa degli Stakeholder

Dato il settore in cui opera, le sue peculiarità economico-aziendali e le sue dimensioni, nonché dato l'alto grado di importanza e di radicamento nel territorio e nelle comunità locali in cui opera, non c'è da stupirsi che la platea di soggetti interessati alle attività del Gruppo Estra sia piuttosto ampia e variegata.

Come è possibile apprezzare dalla rappresentazione grafica di cui sotto, il range di Stakeholders del Gruppo Estra spazia notevolmente, abbracciando categorie di soggetti sia interni sia esterni all'organizzazione, la cui natura è fortemente eterogenea. Tali soggetti, considerati all'interno del disegno organico rappresentato da quello che possiamo definire "Universo Estra", forniscono una dimensione dell'importanza del Gruppo per il tessuto socio-economico territoriale, giustificandone l'impegno profuso verso una maggiore sostenibilità.

La rilevanza assunta nei confronti non solo dei membri che lo compongono e che ne costituiscono l'anima, ma anche nei confronti delle istituzioni pubbliche e private e le comunità sociali in cui esso vive ed opera, rappresenta la motivazione che ispira il Gruppo Estra nella creazione di valore sostenibile nel lungo termine.



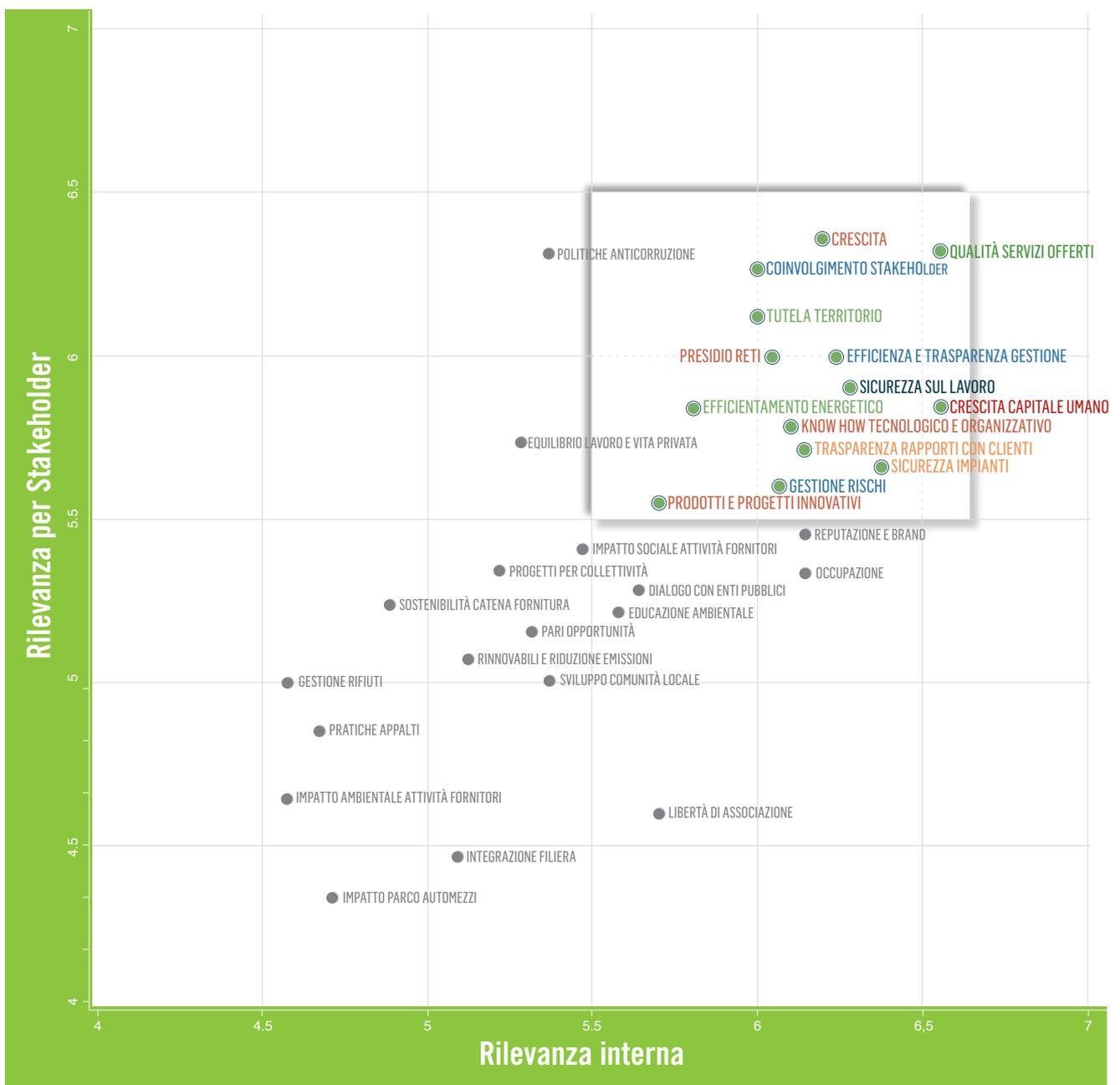
Analisi di Materialità

Il processo di identificazione dei temi materiali, definiti dai GRI Sustainability Reporting Standards come quelli "che possono ragionevolmente essere considerati importanti nel riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le decisioni degli Stakeholder" in Estra ha avuto inizio nel corso del 2016, attraverso l'attivo coinvolgimento di un ampio numero di soggetti, sia interni che esterni al Gruppo. In particolare, tale processo è stato articolato in più fasi. Nello specifico:

- In una prima fase, basata sull'analisi delle linee guida GRI-G4 e del piano industriale, ha consentito di evidenziare un primo elenco di temi materiali, la cui bontà è stata corroborata dall'esame di documenti di settore, di quelli redatti da Utilitalia, e da un'analisi dei temi di materialità di altre società simili operanti nel comparto utility;

- In una seconda fase, i temi individuati sono stati raggruppati in aspetti. Tali aspetti, sono stati successivamente sottoposti ad una valutazione interna all'azienda, operata da un gruppo di circa 30 persone (tra cui dirigenti e responsabili di servizi già coinvolti nella redazione del Bilancio di Sostenibilità 2015, oltre ai componenti del Consiglio di Amministrazione).
- Parallelamente, sono stati portati all'attenzione di 3 gruppi di Stakeholder (soci, fornitori e consulenti strategici, banche), selezionati sia in base all'autorevolezza e alla conoscenza dell'azienda e del settore di appartenenza sia per la loro capacità di offrire punti di vista innovativi e originali.

In tal senso, la valutazione delle figure interne all'azienda e degli Stakeholder è avvenuta attraverso la somministrazione di una scheda contenente un elenco dei temi suddivisi in base alle indicazioni dello standard di rendicontazione. Più nello specifico, per ogni tema è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 (non rilevante) a 7 (fortemente rilevante).





Highlights 2017



LE NOSTRE PERSONE ✓

- +4,5%** i dipendenti del Gruppo Estra
- 94,6%** i dipendenti a tempo indeterminato
- 17.526** ore di formazione
- 15,5%** dei dipendenti coinvolti in scatti di carriera
- 73** tirocini svolti
- +16,1%** le azioni sulla piattaforma MyEstra

I CLIENTI ✓

- Estra Energie primo operatore nazionale Consip per volumi di fornitura di gas
- Nuova versione del Protocollo di autoregolazione volontaria
- 8,2** il valore complessivo di soddisfazione dei clienti gas
 - 12** minuti il tempo medio di attesa allo sportello
 - 50%** i reclami per i servizi gas e luce
 - +100%** i gruppi di misura in alta e media pressione ispezionati

ECONOMIA, FINANZA E SVILUPPO ✓

- +19,8%** l'EBIT del Gruppo nel 2017
- +12,7%** il valore aggiunto nel 2017
- 28,1%** del valore aggiunto la remunerazione in favore delle Risorse Umane
- 83,3** milioni di euro di valore aggiunto territoriale
- 81,2** milioni di euro gli investimenti complessivi effettuati

FORNITORI ✓

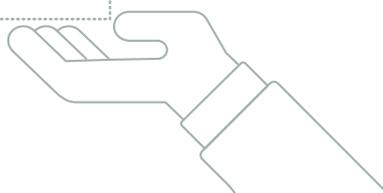
- +4,9%** il valore delle forniture del Gruppo
- 51%** dei fornitori in Toscana
- 58,7%** il valore delle forniture nel Centro Italia
- 67,42%** gli acquisti da contratto

ESTRA E L'AMBIENTE ✓

- 15,7%** il consumo di acqua
- 2,5%** i km percorsi dagli automezzi
- 24.709** tonnellate di emissione di CO₂, NO_x e PM10 evitate
- +110,4%** il saldo tra emissioni evitate e prodotte
- +20,9%** i rifiuti prodotti inviati al recupero

COLLETTIVITÀ, TERRITORIO E GENERAZIONI FUTURE ✓

- 315.735** euro per il progetto europeo Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato
- + di 1.000** le classi coinvolte nel progetto Energicamente
- 7.500** i ragazzi coinvolti nel progetto Estra Sport Club
- oltre un milione di euro investiti in iniziative territoriali





Le nostre persone







Le nostre persone

Le persone di Estra

Contratti

Retribuzioni

Assunzioni e cessazioni

Welfare in Estra

Congedi parentali

La sicurezza

La valorizzazione
del capitale umano

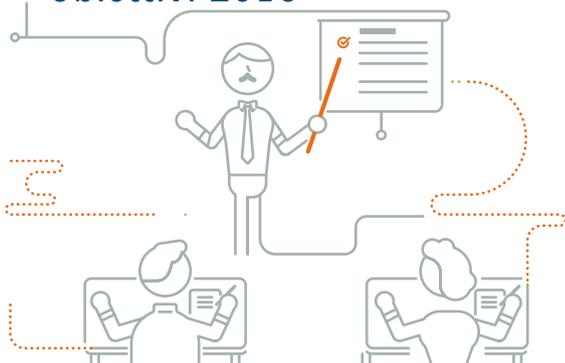
La formazione

Gli scatti di carriera

Tirocini in Estra

MyEstra:
comunicare in azienda

Obiettivi 2016



Risultati 2017



MyEstra

Completare l'area iniziative ed eventi: uno spazio dove raccontare, anche attraverso immagini, progetti ed iniziative realizzate.

L'obiettivo è stato raggiunto.

Completare l'area dei servizi al personale: una sezione funzionale a diffondere in maniera strutturata e rapida informazioni ed approfondimenti legati a specifiche tematiche e ambiti di interesse per i dipendenti (quali ad esempio, presenze, assenze, lettura del cedolino, previdenza, gestione delle trasferte e formazione).

L'obiettivo è stato raggiunto.

Mettere a disposizione in MyEstra il menù della mensa aziendale.

L'obiettivo è stato raggiunto.

Allargare l'accesso ai dipendenti delle Società del Gruppo di recente acquisizione.

L'obiettivo non è stato raggiunto per valutazioni relative alla struttura dell'*Active Directory* aziendale che hanno rallentato il processo.

Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra.

L'obiettivo non è stato raggiunto. Per il raggiungimento dell'obiettivo sarà utile l'integrazione tra MyEstra e il nuovo sistema di collaboration aziendale Wildix, prevista per il 2018.

Obiettivi 2018

MyEstra

Consentire l'accesso al portale MyEstra ai dipendenti delle Società del Gruppo di più recente acquisizione (Coopgas, Prometeo, EDMA Reti Gas, Piceno Gas e Gas Tronto).

Favorire l'integrazione tra MyEstra e il nuovo sistema di collaboration aziendale Wildix (rubrica e webchat) tramite l'accesso diretto dal portale.

Mettere a disposizione dei dipendenti un'area FAQ dove poter consultare una serie di domande ricorrenti su tematiche di settore e aziendali.

Fornire ai dipendenti un glossario dove poter ricercare i termini e le sigle utilizzate nei vari ambiti aziendali (finanza, marketing, aree di business, ecc.).



Le persone di Estra

Il Gruppo Estra crede nelle persone come elemento essenziale ai fini del miglioramento continuo dell'attività aziendale e della creazione di valore sostenibile. Il fattore umano, infatti, rappresenta una risorsa organizzativa chiave, la cui continua e costante crescita è condizione imprescindibile per lo sviluppo del Gruppo.

Gli elementi principali delle politiche praticate da Estra nei confronti del personale sono contenuti nel Codice Etico, dove si afferma:



Estra S.p.A. non tollera alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento. È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

La Società rifiuta qualsiasi azione che possa configurare abuso d'autorità e, più in generale, che violi la dignità e l'integrità psico-fisica della persona.

Per tutta la durata del rapporto di lavoro, i dipendenti ed i collaboratori ricevono indicazioni che consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica. Il personale si impegna ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico.

Estra S.p.A. si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo. È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

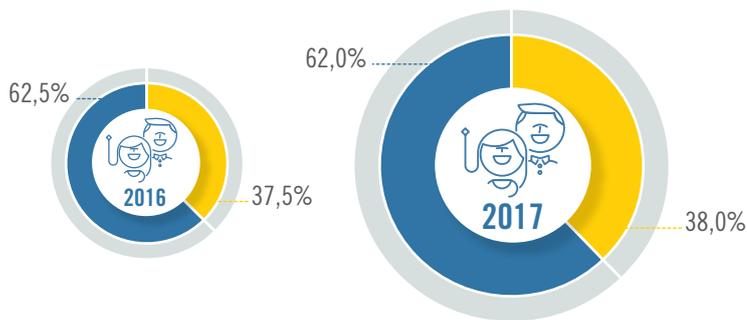
I dati che seguono sono stati determinati utilizzando il metodo del **Full Time Equivalent (FTE)**. Si tratta di una metodologia, prevista dal GRI, particolarmente adatta a rappresentare in modo accurato situazioni occupazionali come quelle del Gruppo Estra, in cui l'impegno lavorativo totale di alcuni dipendenti risulta essere ripartito su più Società del Gruppo, incluse quelle non rientranti nel perimetro del Bilancio Consolidato e del presente Bilancio di Sostenibilità. L'adozione di questa metodologia spiega la diversità dei dati riferiti al 2016 rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, con lo scopo di integrare i vari processi e creare maggiori sinergie fra Società, alcuni dipendenti sono stati distaccati, totalmente o parzialmente, su Società diverse da quella da cui giuridicamente dipendono. Oltre ad un migliore utilizzo delle professionalità aziendali, questa scelta garantisce anche l'affermarsi, in tutte le Società del Gruppo, dello stesso modello organizzativo e gestionale. I dipendenti comandati ad altre Società sono stati 21 nel 2016 e 17 nel 2017.

Il numero di dipendenti del Gruppo Estra **è aumentato del 4,5% dal 2016 al 2017, passando da 616 a 644** persone, grazie alle acquisizioni di nuove Società e alle nuove assunzioni effettuate.

Sotto il profilo della parità di genere, nel biennio considerato, le percentuali dei dipendenti donne e uomini si sono mantenute stabili, con una netta prevalenza di dipendenti uomini. La presenza di un alto numero di operai, tutti di genere maschile, che operano nel settore della distribuzione del gas metano, ha contribuito in maniera significativa a questa disparità di genere.

Numero dipendenti per genere

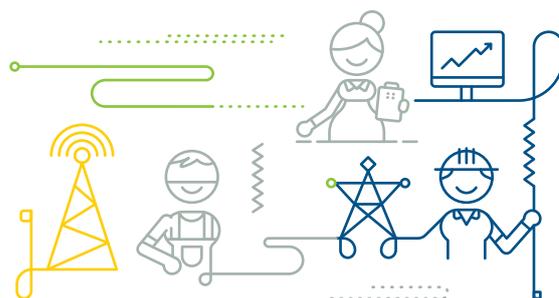
	Donne	Uomini
2016	231	385
2017	245	399



Questa è la suddivisione del personale Estra nel 2017 nei vari ambiti di attività del Gruppo.

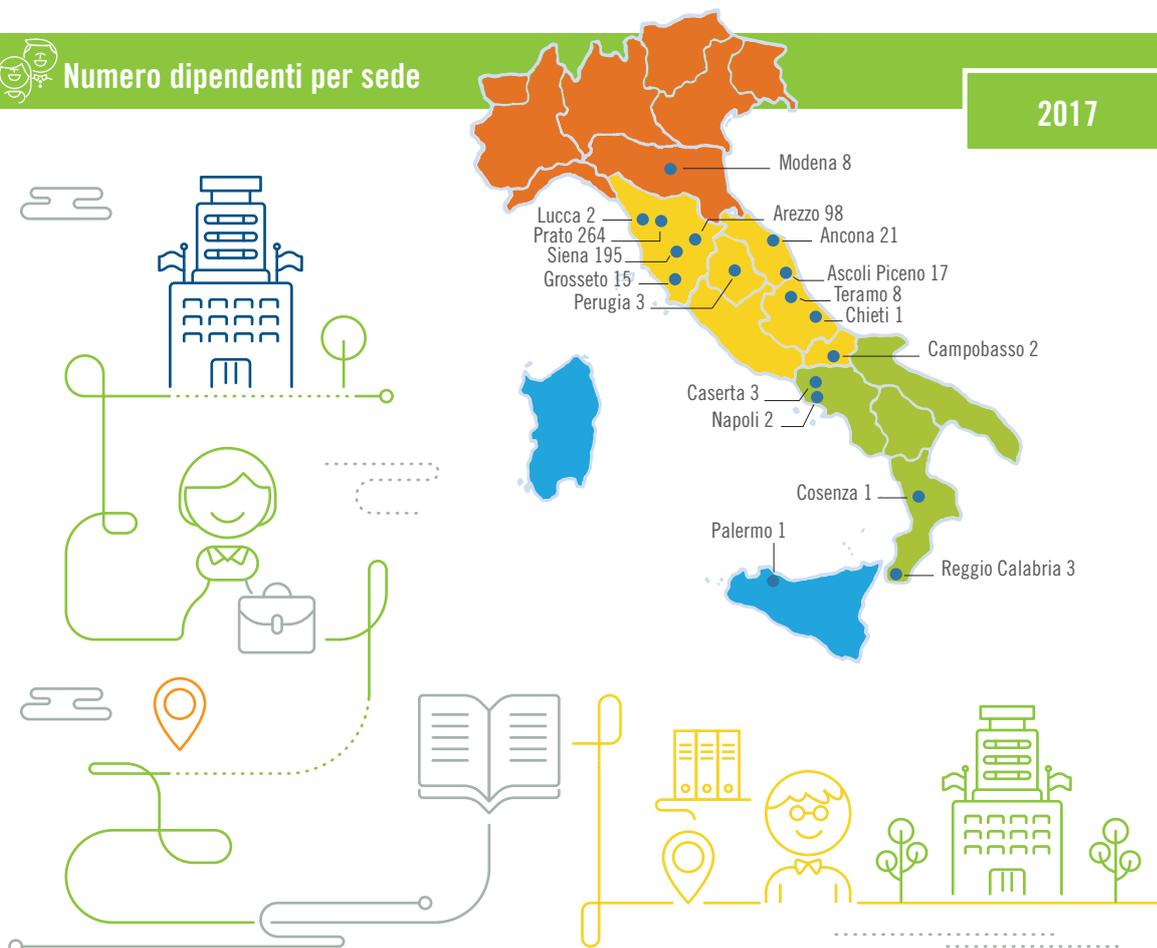
Numero dipendenti per ambiti di attività

Distribuzione gas, metano e GPL	221
Servizi energetici	23
Vendita gas e/o luce	227
Telecomunicazioni	11
Servizi generali	162



Rispetto al 2016, le sedi che nel 2017 hanno visto un incremento del numero di dipendenti sono Ancona, Ascoli Piceno, Prato, Siena e Teramo.

Numero dipendenti per sede



Qualifica

Per quanto riguarda le qualifiche, la composizione del personale si è mantenuta piuttosto stabile, registrando soltanto un lieve aumento dei quadri, che sono passati dal 4,1 al 5,6%, ed una diminuzione del numero di operai, passati dal 19,32 al 17,39%. Oltre il 95% delle donne svolge mansioni di natura impiegatizia, mentre, per quanto riguarda gli uomini, si è mantenuta stabile la percentuale di dirigenti ed è aumentata quella dei quadri (dal 4,2 al 6,5%).

Numero dipendenti per qualifica		
	2016	2017
Fattorini	5	4
Operai	119	112
Impiegati	451	475
Quadri	25	36
Dirigenti	16	17

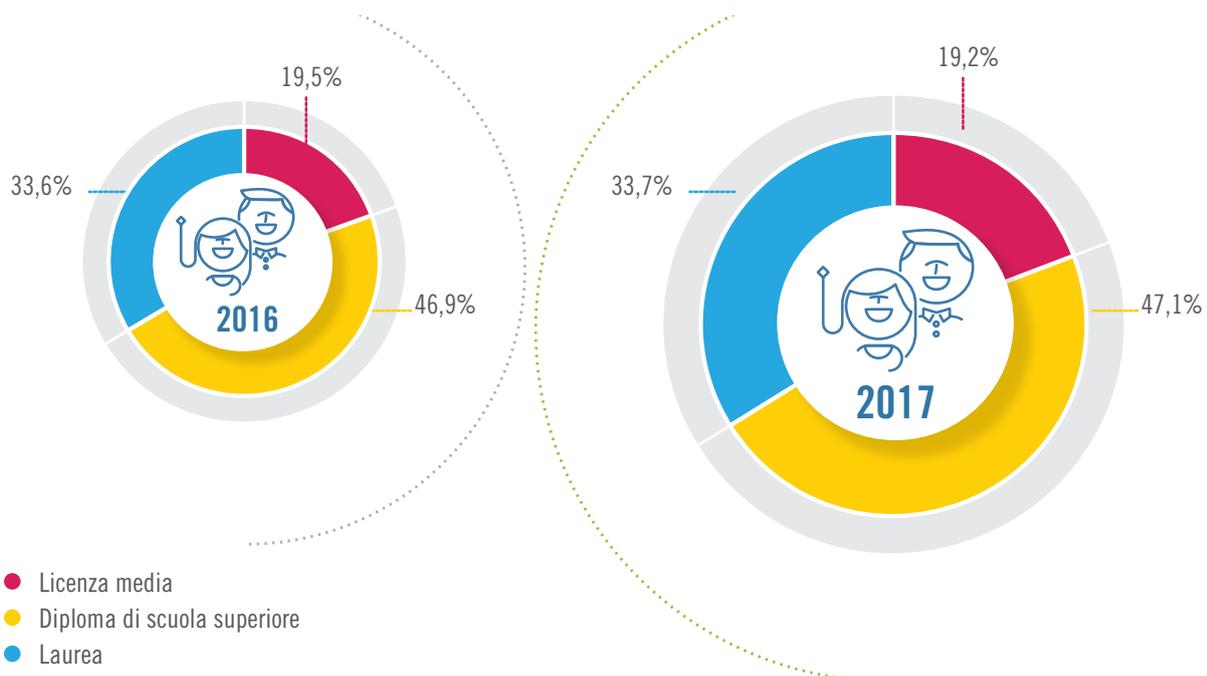
Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere				
	2016		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Fattorini	-	5	-	4
Operai	-	119	-	112
Impiegati	221	230	234	241
Quadri	9	16	10	26
Dirigenti	1	15	1	16

Titolo di studio

Nel biennio considerato, la composizione del personale per titolo di studio si è mantenuta stabile e si è confermata la prevalenza del diploma di scuola superiore tra i dipendenti del Gruppo. Nel 2017, sono stati 124 i dipendenti in possesso della licenza media, 303 quelli con diploma di scuola superiore (dei quali 26 con diploma di scuola professionale) e 217 i laureati.

Nel 2017, si sono confermate significative differenze a livello di genere:

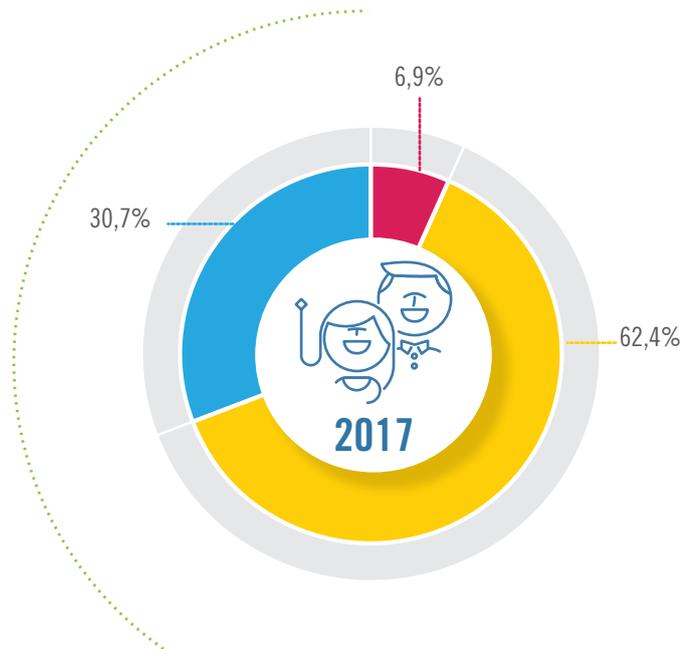
- per le donne, rispetto al 2016, si è ridotta ancora di più la differenza tra la percentuale delle diplomate e delle laureate (48,9 contro 43,3%), con solamente il 6,9% in possesso della licenza media;
- il 45,4% degli uomini ha un diploma di scuola superiore; il 27,8% è laureato, mentre il 26,8% ha terminato gli studi con la scuola media.



Età

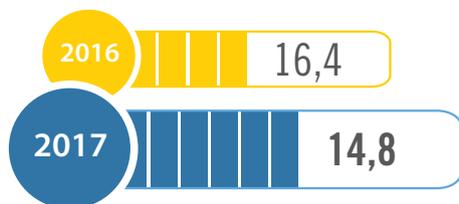
Considerando il personale assunto recentemente e chi già operava nel Gruppo fin dal momento della sua costituzione, due terzi dei dipendenti risultano essere nella fascia che va da 30 a 50 anni. Mentre l'età media dei dipendenti nel 2016 si attestava intorno a 51 anni, nel 2017 è scesa a 46,6 anni, con un valore pari a 44,7 per le donne e 47,8 per gli uomini.

Numero dipendenti per fasce di età		
	2016	2017
Minore o uguale a 29 anni	43	44
Fra 30 e 50 anni compresi	405	402
Oltre 50 anni	168	198



Anzianità media

L'anzianità media dei dipendenti del Gruppo ha registrato una diminuzione dal 2016 al 2017, pur mantenendo un valore elevato dovuto al fatto che il Gruppo Extra trae origine da aziende storiche del territorio. L'anzianità media di servizio è, infatti, passata da 16,4 a 14,8 anni, presentando valori medi più bassi per le donne rispetto agli uomini.



Tasso di assenteismo

La seguente tabella riporta il tasso di assenteismo dei dipendenti, calcolato come il rapporto tra le ore di assenza e le ore lavorabili, moltiplicato per 100. Nel 2017, in media, sono state 5,26 le ore di assenza per ogni 100 ore lavorabili, **in diminuzione rispetto al 2016**, che presentava un tasso di assenteismo pari a 5,38. Tale decremento è determinato dai dipendenti di genere maschile, in quanto per le donne l'indicatore è risultato essere aumentato (4,82 nel 2016 contro 5,33 nel 2017).

Tasso di assenteismo (complessivo e per genere)		
	2016	2017
Tasso di assenteismo	5,38	5,26
Donne	4,82	5,33
Uomini	5,67	5,22

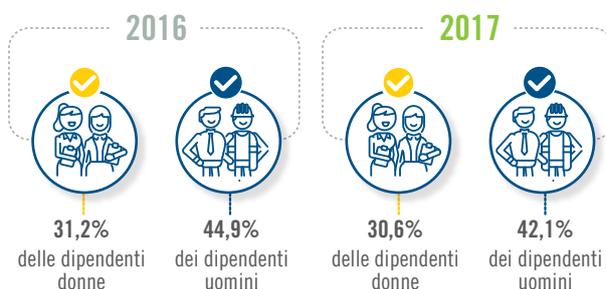


Sindacalizzazione

La percentuale di dipendenti iscritti al sindacato è pari al 39,8% nel 2016 e al 37,7% nel 2017. Significative le differenze a livello di genere, con un tasso di sindacalizzazione più alto tra gli uomini nell'arco dell'intero biennio considerato.

Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere

	2016	2017
Donne ●	72	75
Uomini ●	173	168
Totale	245	243

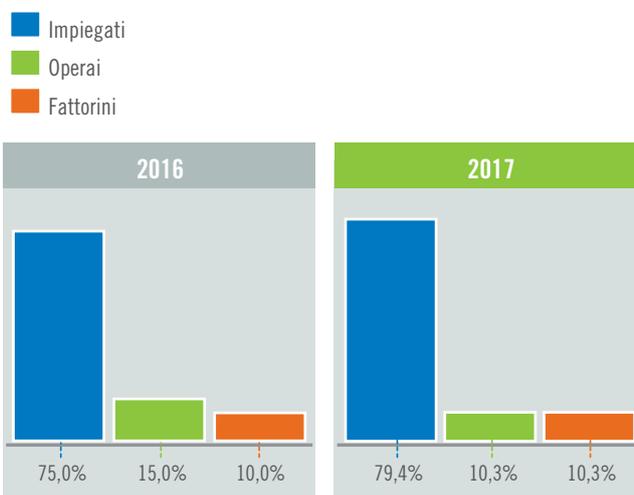


Categorie protette

Nel biennio 2016/2017, si è mantenuto stabile il numero di dipendenti appartenenti a categorie protette. Nel 2017, sono risultati essere 39, di età media pari a 48 anni con un'anzianità di servizio di 15 anni.

Categorie protette

	2016	2017
Donne	13	13
Uomini	27	26
Invalidi civili	35	34
Orfani e vedove/i	5	5
Impiegati	30	31
Operai	6	4
Fattorini	4	4



Contratti

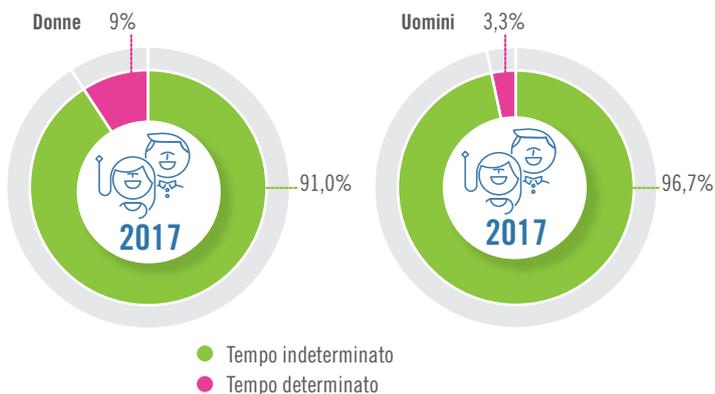
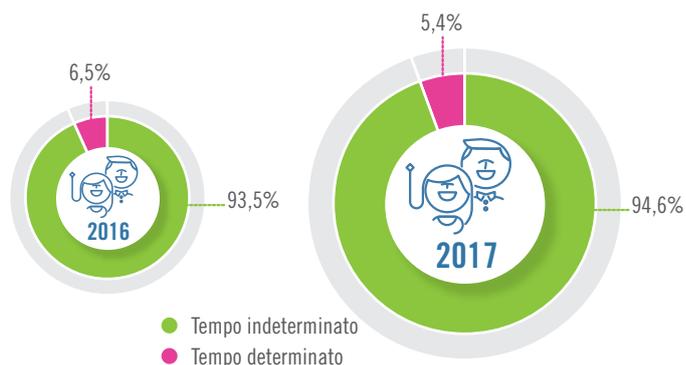
La stabilità del lavoro è una prerogativa del Gruppo che si caratterizza per l'**assoluta prevalenza di contratti a tempo indeterminato**. In tal senso, come è possibile apprezzare dalle tabelle di cui sotto, tra il 2016 ed il 2017 sono aumentati i contratti a tempo indeterminato (da 576 a 609), sia fra i dipendenti di genere maschile (da 365 a 386) che fra quelli di genere femminile (da 211 a 223). Con riferimento, invece, ai contratti a tempo determinato, il biennio ha visto una diminuzione nei dipendenti maschi (da 21 a 13) ed un aumento in quelli di sesso femminile (da 19 a 22). In termini di contratti full-time e part-time, il 2017 ha registrato un aumento dei primi sia negli uomini che nelle donne, ed una diminuzione dei secondi negli uomini.

In termini percentuali, il biennio ha pertanto visto i contratti a tempo indeterminato passare dal 93,5 al 94,6% e quelli a tempo determinato dal 6,5 al 5,4%. Nel 2017 il 96,7% degli uomini ha un contratto a tempo indeterminato, contro il 91% delle donne. Il 99% degli uomini lavora full-time, contro l'80,8% delle donne.

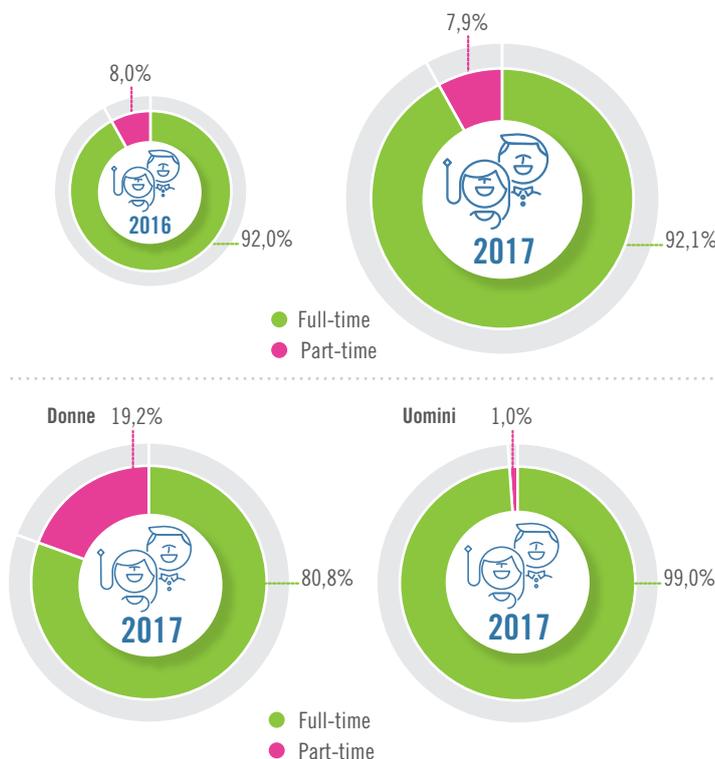


Contratti		
	2016	2017
Tempo indeterminato	576	609
Donne	211	223
Uomini	365	386
Tempo determinato	40*	35**
Donne	19	22
Uomini	21	13

* di cui 20 somministrati (10 donne e 10 uomini)
 ** di cui 19 somministrati (12 donne e 7 uomini)



Contratti		
	2016	2017
Full-time	567	593
Donne	189	198
Uomini	378	395
Part-time	49	51
Donne	42	47
Uomini	7	4



Retribuzioni

Nel biennio 2016/2017 risultano essere in aumento le retribuzioni minime fra gli impiegati, sia di genere maschile che femminile. Al contrario, le retribuzioni minime risultano essere in diminuzione fra gli operai (tutti di genere maschile). Con riferimento alle retribuzioni medie, il 2017 ha registrato un aumento in tutte le categorie lavorative, salvo per gli impiegati uomini la cui retribuzione rimane sostanzialmente invariata. Non si distingue per genere la retribuzione dei dirigenti per rispettare la privacy dell'unica dirigente donna. I dati relativi ai dipendenti inquadrati come fattorini sono inclusi nella categoria degli operai.

In termini di Reddito Annuale Lordo (RAL, calcolato considerando soltanto la retribuzione fissa e continuativa), il 2017 mostra livelli superiori fra gli uomini rispetto alle donne, sia con riferimento ai quadri (49.971 contro 47.550 euro) che agli impiegati (32.098 contro 30.405 euro).

Retribuzione minima del Gruppo per qualifica e genere

		2016	2017
Operai	uomini	1.782	1.503
Impiegati	donne	1.599	1.631
	uomini	1.439	1.468
Quadri	donne	2.997	3.107
	uomini	2.961	3.018
Dirigenti		5.077	5.462



Retribuzione media del Gruppo per qualifica e genere

		2016	2017
Operai	uomini	2.165	2.204
Impiegati	donne	2.146	2.170
	uomini	2.295	2.292
Quadri	donne	3.330	3.396
	uomini	3.509	3.569
Dirigenti		6.149	6.647

Reddito annuale lordo

		2017
Operai	uomini	30.852
Impiegati	donne	30.405
	uomini	32.098
Quadri	donne	47.550
	uomini	49.971
Dirigenti		86.413

Assunzioni e cessazioni

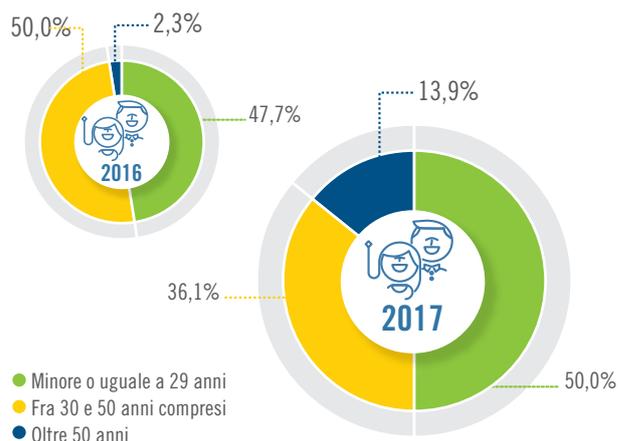
Nuove assunzioni

Il punto cardine della politica del personale del Gruppo Estra è il costante impegno nella selezione e nel mantenimento di personale dotato di competenze adeguate. Il Gruppo garantisce pari opportunità di accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna, nel rispetto della normativa vigente, in particolare del Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n. 198, recante 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 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali". A tal proposito, il Gruppo Estra ha adottato una specifica procedura che definisce i requisiti essenziali, i criteri e le modalità di reclutamento nel rispetto delle forme previste dall'ordinamento vigente per la selezione del personale.

Il biennio 2016/2017 ha visto l'assunzione di 80 unità. Nello specifico, tali assunzioni, come messo in luce dalle tabelle di cui sotto, sono state ripartite quasi equamente tra uomini e donne (24 uomini e 20 donne per il 2016 e 17 uomini e 19 donne per il 2017). In termini di fasce d'età, si sono distribuite, per la metà circa, tra soggetti con età minore o uguale a 29 anni e fra quelli con età compresa tra 30 e 50 anni (47,7% per il 2016 e 50,0% del totale per il 2017). In leggera diminuzione il tasso di assunzione, sia per fasce di età che per genere (passato da 0,07 nel 2016 a 0,05 nel 2017), diminuzione trainata sia dal decremento registrato negli uomini (0,06 del 2016 contro 0,04 del 2017) che nelle donne (0,09 del 2016 contro 0,06 del 2017).

Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età)

	2016	2017
Donne	20	19
Uomini	24	17
Totale	44	36
Minore o uguale a 29 anni	21	18
Fra 30 e 50 anni compresi	22	13
Oltre 50 anni	1	5



Tasso di assunzione* (per genere e fasce di età)

	2016	2017
Donne	0,09	0,06
Uomini	0,06	0,04
Totale	0,07	0,05
Minore o uguale a 29 anni	0,49	0,41
Fra 30 e 50 anni compresi	0,50	0,03
Oltre 50 anni	0,01	0,02



* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti

Cessazioni

Nel 2017, le cessazioni sono dovute a pensionamenti, dimissioni, scadenza di contratti a tempo determinato e di somministrazione, nonché trasferimenti ad altra Società. Rispetto al 2016, le cessazioni sono state inferiori. Tale diminuzione ha riguardato sia i dipendenti di sesso maschile che quelli di sesso femminile. In termini di fasce d'età, le cessazioni hanno interessato principalmente i dipendenti di età inferiore o uguale a 29 anni. Con riferimento al tasso di turnover, invece, il 2017 si attesta sui livelli del 2016.

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età)

	2016	2017
Donne	9	7
Uomini	12	11
Totale	21	18
Minore o uguale a 29 anni	8	8
Fra 30 e 50 anni compresi	5	6
Oltre 50 anni	8	4

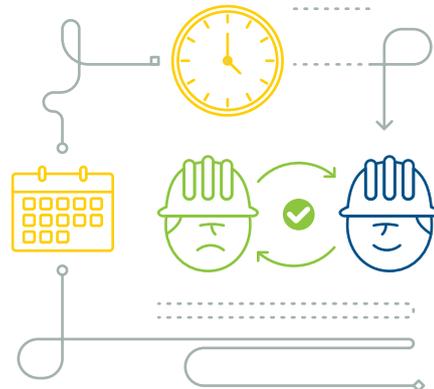




Tasso di turnover* (per genere e fasce di età)

	2016	2017
Donne	0,04	0,03
Uomini	0,03	0,03
Totale	0,03	0,03
Minore o uguale a 29 anni	0,19	0,18
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,01
Oltre 50 anni	0,05	0,02

* Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti



Welfare in Estra

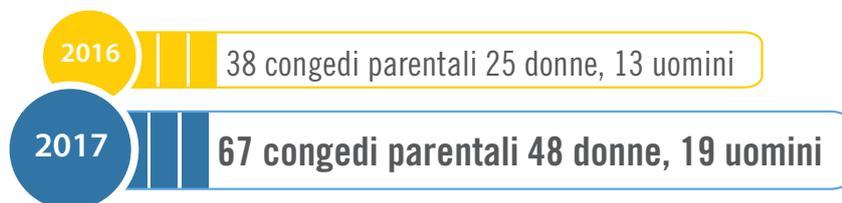
In termini di welfare aziendale, è importante sottolineare come dal 2012 Estra abbia sottoscritto con le RSU aziendali un accordo per l'orario flessibile. Inoltre, è da sempre presente, nelle sedi di Prato, Siena e Arezzo, il servizio mensa. Tali soluzioni hanno sicuramente reso la vita dei dipendenti più facile, producendo notevoli benefici in termini di una migliore gestione del tempo di lavoro. In generale, le scelte organizzative tendono a promuovere il *work-life balance*. In tal senso, le sedi principali del Gruppo Estra (Prato, Siena, Arezzo, Ancona) sono tutte dotate di un sistema di videoconferenza che evita gli spostamenti e, pertanto, riduce il rischio di straordinari dovuti al tempo di viaggio. Dal 2017 è inoltre attivo un sistema di videoconferenza dal singolo PC in grado di facilitare gli scambi lavorativi tra colleghi che si trovano in sedi diverse, riducendo ulteriormente la necessità di spostamenti.

Il Gruppo Estra è poi particolarmente attento al godimento delle ferie, che garantisce un sano bilanciamento tra vita privata e lavorativa. A tal proposito, il Gruppo abbina una quota del premio di produzione alla fruizione delle ferie annuali entro i termini contrattuali.

Congedi parentali

I congedi parentali nel biennio 2016/2017 sono aumentati (38 nel 2016 contro 67 nel 2017). Nello specifico, nel 2017 si sono verificati: 4 congedi ai sensi della Legge 151; 13 maternità anticipate; 28 maternità facoltative; 11 maternità obbligatorie e congedi di paternità.

Nel corso del 2017, le ore di congedo concesse ai dipendenti di sesso femminile sono state 38.072, mentre quelle destinate ai dipendenti uomini sono state 8.503.





Numero di congedi parentali suddivisi per tipologia

	Donne	Uomini
Legge 151	1	3
Maternità anticipata	13	-
Maternità facoltativa	23	5
Maternità obbligatoria	11	-
Congedi di paternità	-	11



La sicurezza

Garantire un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute è un principio fondamentale per il Gruppo Estra, principio che ne ispira le scelte e decisioni e che esso persegue con fermezza ed assoluto rigore.

A dimostrazione dell'importanza di tale tema vi è l'implementazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori OHSAS 18001:2007. Tale sistema, che si inserisce in un più ampio contesto di monitoraggio, gestione e prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale, vede il Gruppo Estra:

- adottare tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre;
- garantire il rispetto di tutte le disposizioni vigenti, nazionali e comunitarie, in materia di prevenzione infortuni (considerando anche norme tecniche e standard internazionali) da parte di tutti coloro che operano nell'organizzazione;
- 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 sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi;
- perseguire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori, avvalendosi dell'attiva partecipazione degli stessi sia alla redazione delle procedure gestionali e di lavoro sicuro, sia alla segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate.

Estra, in applicazione dei suddetti principi, si impegna a:

- rendere nota, a tutto il personale ed agli altri soggetti portatori di interesse, la politica della salute e sicurezza dei lavoratori, i suoi principi ispiratori ed i relativi obiettivi attraverso le modalità e i mezzi più opportuni;
- prevenire l'accadimento di infortuni e malattie professionali;
- formare, informare e sensibilizzare continuamente il management e tutti i lavoratori affinché siano posti nelle migliori condizioni per svolgere in piena sicurezza i compiti assegnati;
- progettare e implementare i processi produttivi e le attività con criteri in grado di prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato;
- adottare processi e modelli organizzativi utili anche per tracciare le relative responsabilità.

Nel 2017, gli infortuni si sono assestati sui numeri dell'anno precedente. Hanno riguardato soprattutto cadute accidentali, coinvolgendo in prevalenza i lavoratori della distribuzione gas e comportando 176 giornate lavorative di assenza. In tal senso, le fattispecie di infortuni verificatesi nel biennio, quasi identiche per i due anni, hanno principalmente riguardato cadute da altezze ridotte, cadute e piccoli traumi (avvenuti in ufficio, in itinere e durante gli eventi outdoor), nonché traumi e sforzi a livello della testa, della schiena, del tronco, degli arti superiori ed inferiori avvenuti durante i lavori ed, in ultimo, incidenti stradali in itinere e a bordo di mezzi aziendali.

Rispetto all'anno precedente, inoltre, il 2017 ha registrato una diminuzione del tasso di infortuni e del tasso della loro gravità.

Numero totali infortuni (complessivo e per genere)		
	2016	2017
Numero totali infortuni	12	12
Donne	3	2
Uomini	9	10

Tasso di infortuni (complessivo e per genere)		
	2016	2017
Tasso di infortuni	12,55	11,43
Donne	8,99	5,25
Uomini	14,46	14,95

Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)		
	2016	2017
Tasso di gravità degli infortuni	0,33	0,25
Donne	0,09	0,06
Uomini	0,45	0,36



Nel biennio 2016/2017 non si sono verificati:

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

La valorizzazione del capitale umano

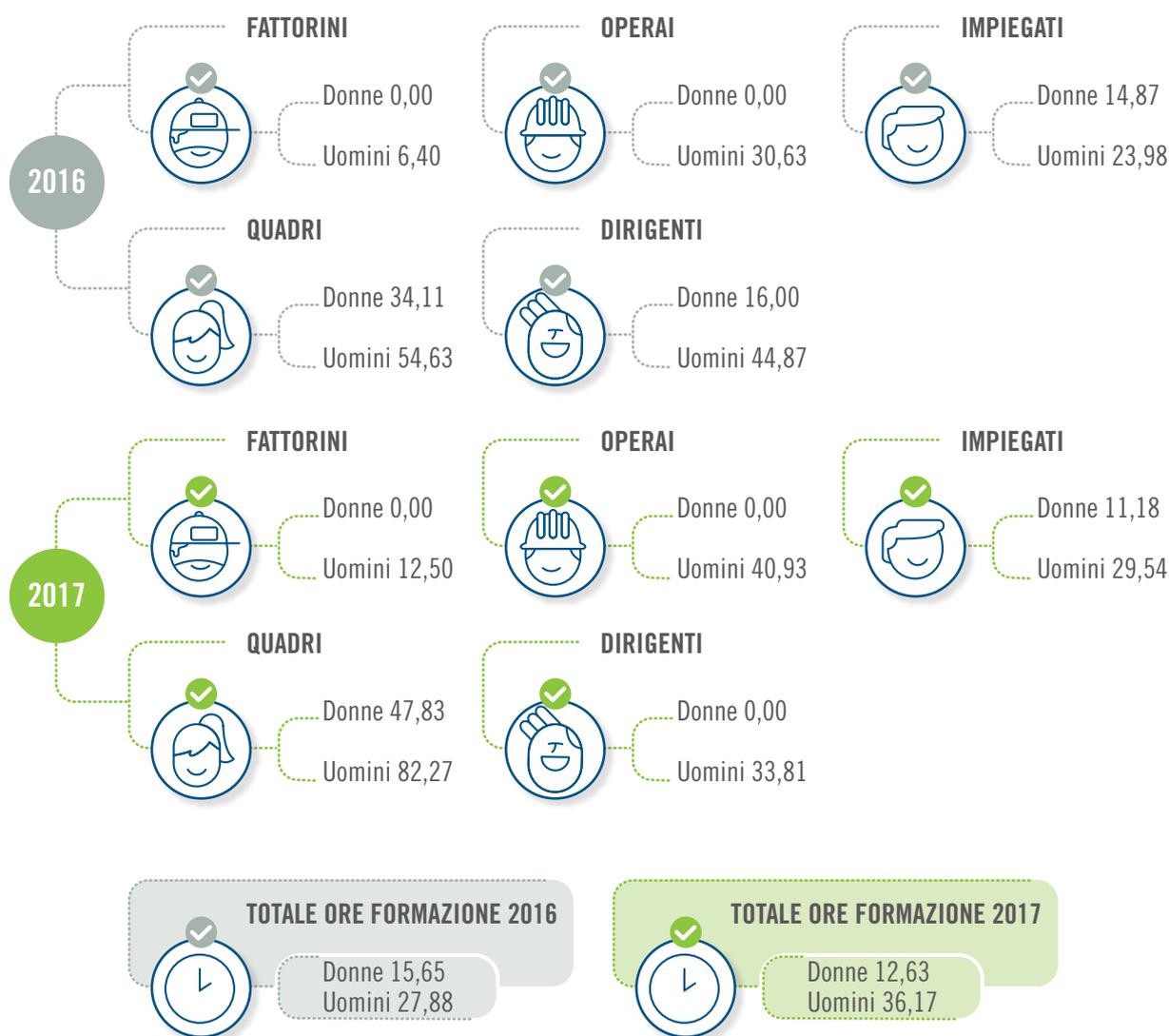
La formazione

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua su competenze tecniche, professionali e/o manageriali, basata non solo sugli obblighi legislativi, ma anche sull'analisi degli specifici fabbisogni formativi individuali e aziendali. L'attenzione del Gruppo Estra alla valorizzazione del capitale umano come leva per creare e mantenere valore nel tempo, trova concreta dimostrazione nei dati della formazione relativi al 2017. Infatti, **oltre all'86% dei lavoratori (pari a 555 dipendenti) è stato coinvolto in 17.526 ore di formazione** su un ampio range di argomenti: aspetti contabili e amministrativi, sicurezza sul lavoro, Risk Management, MOGC, Industria 4.0 e *Internet of Things* (per un totale di quasi 32 ore di formazione per dipendente). Di particolare rilievo, in tal senso, è la formazione in materia di sicurezza. Nel corso del 2017 sono state svolte 4.565 ore di formazione, focalizzate su: il sistema OHSAS 18001 e UNI CEI ISO/IEC 27001, pronto soccorso e normativa antincendio, guida sicura e sensibilizzazione del personale all'applicazione dei principi aziendali nel merito dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato.

Numero totale e numero medio di ore di formazione		
	2016	2017
Numero totale ore di formazione	14.347	17.526
Numero medio di ore di formazione per lavoratore	23,29	27,21



Numero medio di ore di formazione per qualifica e genere



Scatti di carriera

Con riferimento, poi, agli scatti di carriera, è importante sottolineare come il 2017 abbia evidenziato un significativo aumento rispetto all'anno precedente (25 nel 2016, contro 65 nel 2017), aumento concentrato soprattutto sui dipendenti di sesso femminile (53,8%).

Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti		
	2016	2017
Donne	18	35
% su totale dipendenti donne	7,8%	14,3%
Uomini	25	65
% su totale dipendenti uomini	6,5%	16,3%
Totale scatti di carriera	43	100
% su totale dipendenti	7,0%	15,5%



Tirocini in Estra

Il Gruppo offre l'opportunità di svolgere tirocini curriculari e extracurriculari presso le proprie sedi. Il tirocinio curriculare permette di fare una prima esperienza lavorativa a completamento della formazione scolastica, così come previsto dal piano didattico. Il tirocinio extracurriculare (stage), rappresenta una scelta dello studente, non essendo previsto dall'ordinamento didattico e permette di maturare esperienze professionali, agevolando così le future scelte lavorative dei partecipanti e la loro occupabilità.

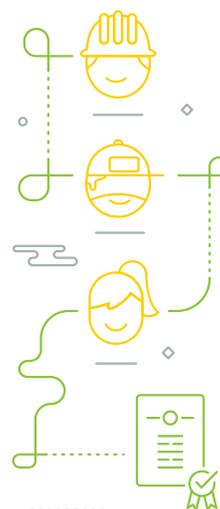
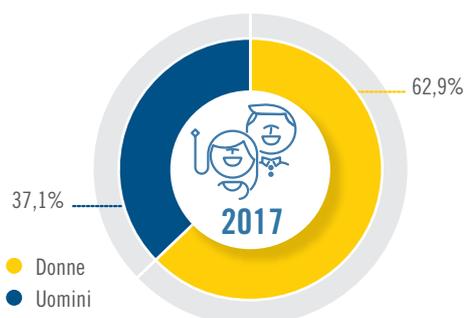
Nel corso del 2017 sono stati complessivamente svolti 73 tirocini, 12 in più rispetto all'anno precedente.

Tirocini extracurriculari

Nel corso del 2017, sono stati 35 (di cui 13 iniziati nel 2016 e 7 ancora attivi a fine 2017) i tirocini extracurriculari effettuati, per un totale di 111 mesi. I tirocini hanno visto la partecipazione di 22 femmine e 13 maschi (di età media pari a 27 anni), per la maggior parte laureati in economia, coinvolti in 4 sedi differenti (Arezzo, Modena, Prato e Siena), in attività connesse all'amministrazione e bilancio, all'archiviazione, alla gestione e al recupero crediti, alla progettazione, al Servizio Marketing e alla Comunicazione.

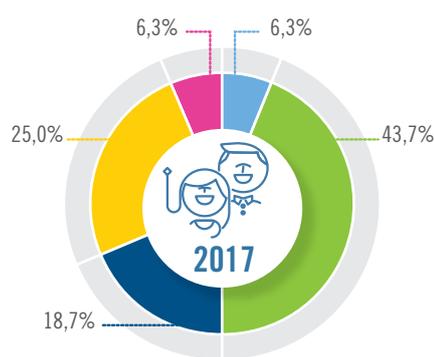
Tirocini extracurriculari suddivisi per generi e per sedi

Numero	35
Donne	22
Uomini	13
Arezzo	8
Modena	1
Prato	15
Siena	11



Tirocini extracurriculari suddivisi per titoli di studio

Diplomati	3	Laureati	32
Donne	2	Comunicazione	2
Uomini	1	Economia e Statistica	14
Laureati	32	Giurisprudenza	6
Donne	20	Ingegneria	8
Uomini	12	Storia	2



Giorni totali **3.318**

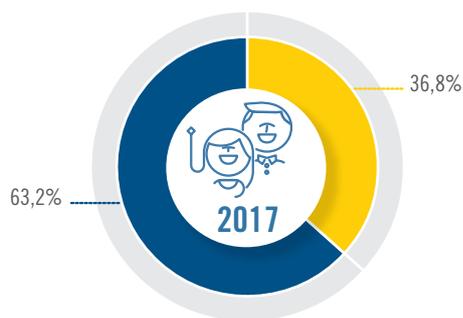
Mesi totali **111**

Tirocini curriculari

I tirocini curriculari, nel corso del 2017, sono stati 38 (di cui 9 iniziati nel 2016 e 6 ancora attivi a fine 2017), per un totale di quasi 50 mesi. Contrariamente ai tirocini extracurriculari, i tirocini curriculari hanno visto la prevalenza dei maschi (24) sulle femmine (14). I partecipanti, di età media pari a 25 anni e per la maggior parte laureati in materie economiche e statistiche, sono stati coinvolti in 4 sedi differenti (Arezzo, Modena, Prato e Siena) in aree quali Amministrazione e Bilancio, Servizio Marketing e Servizio Comunicazione Corporate.

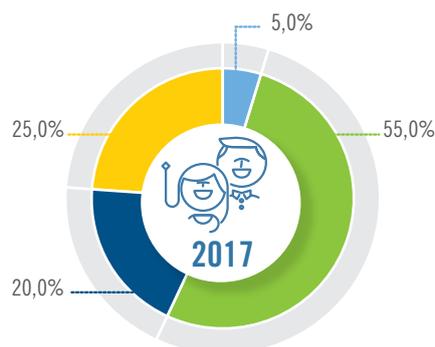
Tirocini curriculari suddivisi per generi e sedi

Numero	38
Donne	14
Uomini	24
Arezzo	12
Modena	2
Prato	21
Siena	3



Tirocini curriculari suddivisi per ordine di studi

Diplomati	6	Laureati e laureandi	
Diplomandi	11	Comunicazione	1
Laureati	6	Economia e Statistica	11
Laureandi	15	Ingegneria	4
		Scienza dell'educazione e della formazione	5



MyEstra: comunicare in azienda

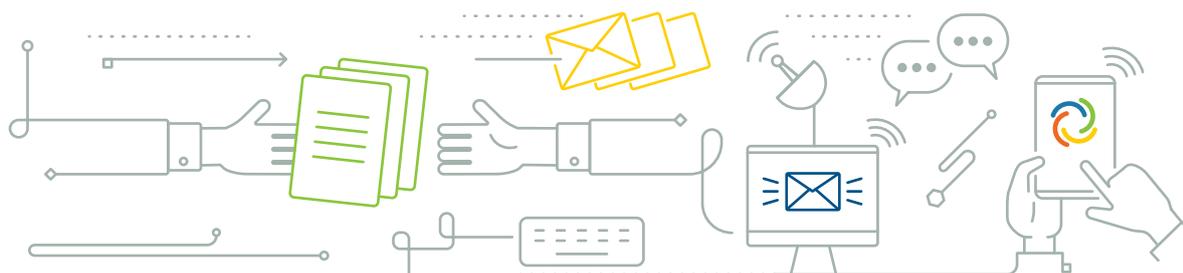
Nato come strumento di comunicazione interna, MyEstra è il portale Intranet del Gruppo e fornisce un contributo fondamentale al mantenimento dell'efficienza organizzativa e operativa, in virtù soprattutto del fatto che permette di reperire documenti con estrema facilità e di rimanere costantemente aggiornati sulle novità e le iniziative del Gruppo.

Rispetto al 2016, nel 2017, il numero delle visite è leggermente diminuito, anche se sono cresciute sia le azioni sulla piattaforma che la durata delle visite e i download eseguiti. Questi dati, insieme alla diminuzione della frequenza di rimbalzo, dimostrano come MyEstra sia in grado di fornire efficacemente le informazioni ed i documenti che i dipendenti ricercano.

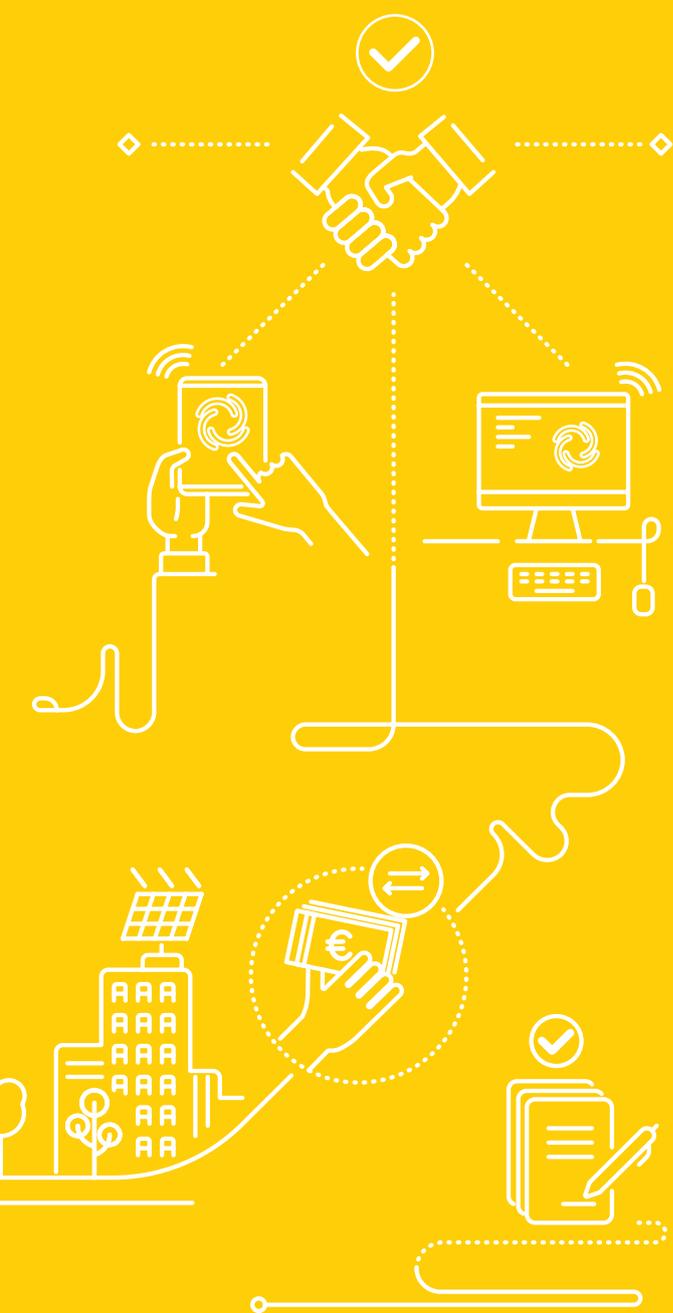
My Estra		
	2016	2017
Lavoratori con accesso a Intranet	551	587
Notizie inserite in un anno in Estra, comunicati stampa e Cral	190	181
Visite	27.140	25.023
Azioni sulla piattaforma	164.283	190.785
Visitatori unici	2.297	1.603
Durata media visite	00:07:47	00:09:01
Download	2.267	2.860
Frequenza di rimbalzo	17%	14%

Durata delle visite	
0-10s	9.296
11-30s	3.193
31-60s	1.571
1-2 min	1.567
2-4 min	1.628
4-7 min	1.288
7-10 min	826
10-15 min	1.110
15-30 min	2.449
30+ min	2.165

Pagine per visite	
1 pagina	3.507
2 pagine	8.036
3 pagine	3.675
4 pagine	2.416
5 pagine	1.431
6-7 pagine	1.882
8-10 pagine	1.484
11-14 pagine	927
15-20 pagine	696
21+ pagine	969







I Clienti

Il rapporto con i nostri clienti

I nostri numeri

Partecipazioni a gare

Estra e i clienti

L'indagine di customer satisfaction del 2017

Trasparenza nei rapporti con i clienti

Bonus sociali

Fatturazione elettronica

Clienti e web

Estra vicina ai clienti

Store, punto.clienti e altri canali di contatto

Livelli di qualità commerciale

Reclami

Altri indicatori di qualità commerciale

Conciliazioni

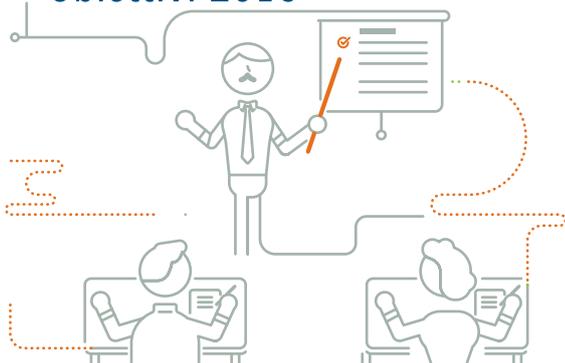
Risarcimento danni

Standard di qualità
delle telecomunicazioni

Standard di qualità
della distribuzione gas

Ispezioni

Obiettivi 2016



Nuove aperture store e punto.clienti

- **Estra:** Grosseto, Siena
- **Coopgas:** Corleone, Piedimonte Matese, Polistena, Villa San Giovanni
- **Gas Tronto:** Pagliare del Tronto
- **Monte Urano Energie:** Montegranaro
- **Prometeo:** Ancona, Atri, Fano, Perugia
- **Vea:** Massarosa

Oltre all'apertura dei numerosi store previsti, realizzazione di un ufficio mobile per creare nuove forme di presidio in territori con sportelli a bassa frequenza di contatto.

Centria: aumentare il numero di derivazioni ispezionate del 10%.

Area Clienti Business

Realizzazione dell'Area Clienti con funzionalità avanzate per utenze Business, Energy Manager, Account, Manager e Amministratori di condominio.

Risultati 2017



Estra: Grosseto e Siena realizzati

Coopgas: Corleone, Piedimonte Matese, Polistena, Villa San Giovanni realizzati

Gas Tronto: Pagliare del Tronto non realizzato

Monte Urano Energie: Montegranaro realizzato

Prometeo: Ancona e Atri realizzati
Fano e Perugia non realizzati

Vea: Massarosa realizzato

E' stato attivato il servizio di sportello mobile nei Comuni di Follonica, Camucia, Abbadia San Salvatore e Castel del Piano.

Abbiamo realizzato due store in più rispetto a quelli programmati: Melito Porto Salvo e Mirto Crosia per uniformare i layout di tutti gli sportelli in Calabria e per esigenze commerciali e customer care.

Lo sportello di Pagliare sarà realizzato solo dopo che il Comune di Spinetoli avrà ristrutturato l'edificio di sua proprietà per messa in sicurezza dopo gli eventi sismici.

L'obiettivo non è stato raggiunto a causa delle condizioni atmosferiche avverse che si sono verificate nel periodo in cui le ispezioni delle derivazioni erano state programmate perché parte del personale, che doveva essere impegnato in questa attività, è stato impiegato in altri lavori.

Raggiunto all'80%:

Funzionalità quasi del tutto completate, grafiche ancora in lavorazione. Abbiamo deciso di mettere la nuova area clienti online a giugno (business e privati, unificata), utilizzando però le vecchie grafiche per esigenze di business. Nel frattempo, abbiamo continuato a lavorare alle nuove grafiche e alle implicazioni IT che esse comportano, in modo da mettere online una nuova area clienti, rinnovata nell'interfaccia ed il nuovo design a novembre 2018.

Riunificazione Area Clienti Business e Retail.
Migrazione ed evoluzione della vecchia Area Clienti.
Per i clienti retail saranno adottate le funzionalità della nuova Area Clienti Business.

Dopo l'incremento del numero degli utilizzatori, Estra progetterà e realizzerà un'APP ancora più evoluta, ricca di servizi ad alto valore per i clienti.

Raggiungimento 100% (vedi punto sopra)

Siamo costantemente al lavoro per creare nuovi servizi e migliorare l'app, ben consci del fatto che già adesso la maggioranza degli utenti privilegia device mobili (tablet e smartphone) ai PC.

La nuova App elaborata ad aprile presenta le seguenti novità:

- Nuovo sistema di pagamento delle bollette con carta di credito direttamente dall'app. Basta con la lentezza!
- Notifiche utili per le forniture (autolettura gas, etc.).
- Nuova sezione Aiuto e Guide.
- Correzione bug sull'ordinamento cronologico errato delle bollette.

Gergas: Iniziare l'attività di ispezione delle derivazioni aeree.

Attività iniziata ma non quantificabile in quanto si tratta di condotte staffate ai muri perimetrali degli edifici. Le attività sono iniziate partendo dal quartiere "Barbanella", la prima zona di Grosseto ad essere metanizzata.

Integrare l'attività commerciale con ulteriori canali, con un miglioramento delle performance di quelli esistenti. Gli store e gli sportelli saranno coinvolti nell'attività commerciale push, in particolare verranno integrati nell'attività periodica di recupero dei clienti. L'attività di sviluppo si svolgerà tramite grandi agenzie commerciali e teleseller nazionali ai quali verrà richiesta una maggiore attenzione alle strategie dell'azienda e alla qualità dei contratti acquisiti.

Nel corso del 2017 è stata potenziata l'attività commerciale effettuata dagli sportelli e dagli store che sono anche cresciuti di numero e rinnovati, con un notevole incremento dei contratti sottoscritti.

I controlli di qualità, effettuati periodicamente da Estra Energie sulle strutture commerciali esterne, hanno permesso un calo drastico dei reclami legati all'acquisizione di clienti e ad un maggiore coinvolgimento nel perseguire gli obiettivi aziendali.

Ridurre il ritardo di emissione e consegna delle bollette, in particolare per il servizio vendita di energia elettrica.

Nel corso del 2017 è stato ridotto il ritardo nell'emissione e nella consegna delle bollette grazie all'implementazione di un sistema di fatturazione, di stampa e consegna più efficiente e puntuale.

Obiettivi 2018

Realizzare gli store di Fano e Perugia.

Effettuare una campagna di informazione sui bonus sociali: i dati Istat dimostrano che molte famiglie che ne potrebbero usufruire non ne fanno richiesta per mancanza di informazioni.



Il rapporto con i nostri clienti

La creazione di valore sostenibile da parte del Gruppo Estra trova la sua prima e immediata espressione nel perseguimento della massima soddisfazione del cliente/utente, formalizzata anche nella politica dei sistemi di gestione della qualità. È infatti obiettivo primario del Gruppo Estra il costante miglioramento degli standard di qualità e sicurezza previsti, attraverso l'attività di monitoraggio periodico della qualità del servizio prestato unita ad un'appropriata e tempestiva comunicazione delle informazioni relative ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

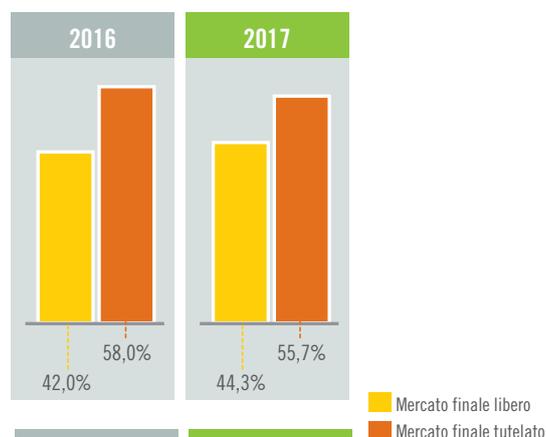
Il Gruppo Estra promuove l'adozione, nei contratti e nelle comunicazioni, di un linguaggio chiaro e semplice, il più possibile vicino a quello della clientela diffusa. Incoraggia l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami mediante appropriati sistemi di comunicazione, prediligendo, al contenzioso, il dialogo improntato alla massima professionalità e qualità, che vede nel rispetto e nella non discriminazione, nella cortesia e nella piena collaborazione i propri valori chiave.

A dimostrazione di ciò, nel 2017 è stata approvata da Estra Energie ed Estra Elettricità una nuova versione del *Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste*. Le società del Gruppo Estra hanno portato a termine un complesso procedimento, oltre a una serie di investimenti volti a garantire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale con le medesime. Il processo di vendita, infatti, è stato orientato verso una procedura molto più attenta alla chiarezza e alla trasparenza, con molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare ad Estra.

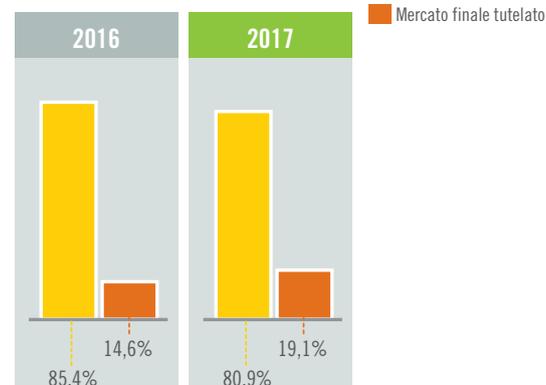
I nostri numeri

Fatta eccezione per il numero di clienti energia elettrica (in diminuzione a causa dell'acquisizione totale, da parte di Estra, del capitale sociale di Estra Elettricità), gpl (il cui calo deriva da clienti che hanno disdetto il contratto in quanto non più residenti o passati ad altra fonte energetica) e dei relativi volumi di vendita, i numeri del Gruppo Estra risultano essere in crescita.

Numero PDR Gas			
	2016	2017	Variazione
Mercato finale libero	259.138	273.860	14.722
Mercato finale tutelato	357.303	344.322	-12.981
Totale	616.441	618.182	1.741



Numero POD Energia Elettrica			
	2016	2017	Variazione
Mercato finale libero	121.306	86.762	-34.544
Mercato finale tutelato	20.748	20.418	-330
Totale	142.054	107.180	-34.874

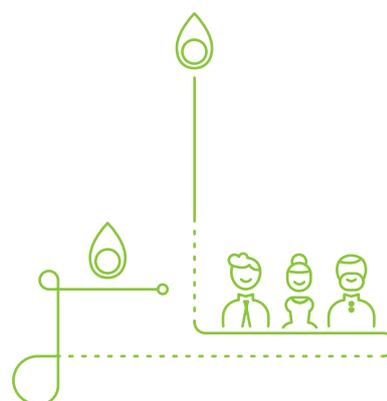


Come è possibile notare dallo schema sottostante e dalle tabelle di seguito, a dispetto del calo registrato nel numero di clienti gas ed energia elettrica il Gruppo Estra conferma di rivestire un ruolo chiave nel mercato della vendita di gas ed elettricità di Toscana e Marche, dove risulta essere concentrata la fetta più consistente dell'utenza servita.



Clienti distribuzione e vendita gpl			
	2016	2017	Variazione
PDR attivi	5.841	5.609	-3,9%

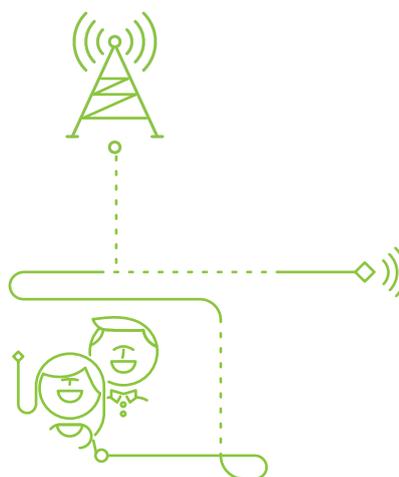
Clienti distribuzione gas metano			
	2016	2017	Variazione
PDR attivi	396.176	400.000	+0,9%



E' altresì interessante evidenziare come i clienti dei servizi di telecomunicazioni e teleriscaldamento abbiano subito un aumento considerevole, con tassi di crescita, rispettivamente, del 24,83% e dell'88,85%.

Clienti telecomunicazioni			
	2016	2017	Variazione
Numero clienti	2.948	3.680	+24,8%

Clienti teleriscaldamento			
	2016	2017	Variazione
Numero clienti	574	1.084	+88,8%

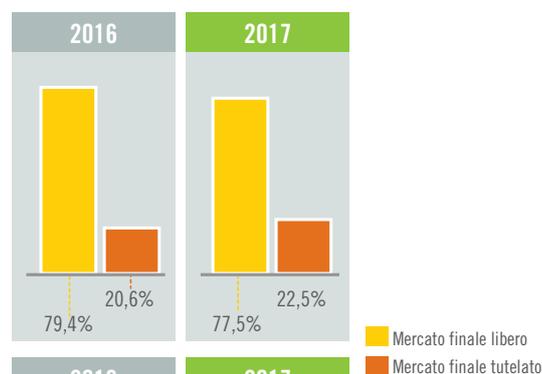


Di particolare interesse risulta poi essere la crescita intercorsa nell'infrastruttura in fibra ottica, nelle Aree FTTH realizzate ed in quelle progettate ed in corso di realizzazione che, come messo in evidenza dalla tabella di seguito, nel corso del 2017, **hanno sperimentato una crescita, rispettivamente, del 52,75%, del 252,34% e del 101,47% rispetto al 2016.**

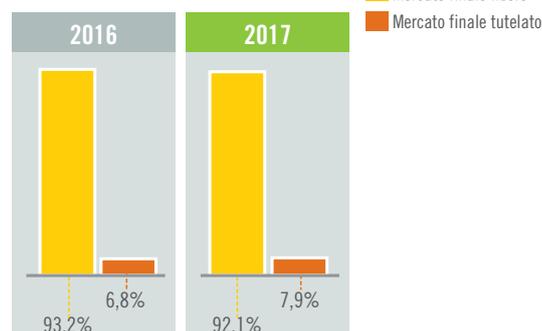
Infrastruttura fibra ottica			
	2016	2017	Variazione
Infrastruttura in fibra ottica (km cavo)	400	611	211
Aree FTTH realizzate (numero unità immobiliari)	6.420	22.620	16.200
Aree FTTH progettate e in corso di realizzazione (numero unità immobiliari)	6.825	13.750	6.925

Per quanto riguarda i volumi di gas venduti dal 2016 al 2017, il mercato finale libero ha registrato un aumento del 6,2%, mentre quello finale tutelato del 18,5%

Volumi gas (Mln mc)			
	2016	2017	Variazione
Mercato finale libero	952	1.011	+59
Mercato finale tutelato	247	293	+46
Totale	1.200	1.304	+105



Volumi energia elettrica (Gwh)			
	2016	2017	Variazione
Mercato finale libero	660	604	-56
Mercato finale tutelato	48	52	+46
Totale	708	656	-52



Volumi Gpl (Mln mc)		
	2016	2017
Gpl distribuito	0,933	0,931

Con riferimento alle reti, è importante evidenziare, da un lato, la lieve crescita nella lunghezza delle reti gas (+0,40%) e, dall'altro, la sottile diminuzione di quella delle reti gpl (-0,71%). Discorso a parte per la già menzionata lunghezza dell'infrastruttura in fibra ottica, che ha registrato un considerevole aumento: +52,75%.

Lunghezza reti (Km)		
	2016	2017
Lunghezza rete gas	5.397	5.418
Lunghezza rete gpl	141	140
Infrastruttura in fibra ottica	400	611

Gas in rete (Mln, mc)		
	2016	2017
Gas vettoriato immesso in rete	554	578

Partecipazioni a gare

La seguente tabella riporta i dati relativi alle gare di fornitura di gas naturale che Estra Energie si è aggiudicata nel corso del 2017. Estra Energie, per il quinto anno consecutivo, si è aggiudicata i lotti 4, 5 e 6 - che comprendono Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia e Basilicata - ma per la prima volta ha vinto anche il lotto 1 (Nord-Ovest) che comprende Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. Sulle venti regioni italiane, dodici sono dunque servite da Estra Energie: ciò ha proiettato il Gruppo Estra al primo posto negli operatori Consip per volumi di fornitura di gas alle pubbliche amministrazioni.

In termini di volumi di gas messi a disposizione e valore stimato della fornitura, i numeri risultano essere:

- per il Lotto 1, un valore di 64,54 milioni di euro per 105 milioni di mc;
- per il Lotto 4, un valore di 33,81 milioni di euro per 55 milioni di mc;
- per il Lotto 5, un valore di 73,76 milioni di euro per 120 milioni di mc;
- per il Lotto 6, un valore di 38,08 milioni di euro per 60 milioni di mc.

Gare			
Stazione appaltante	Valore stimato intera fornitura €	% quantitativo aggiudicato rispetto al quantitativo messo a gara	Durata
Consip GAS 9	321.750.000	38,75%	2016/2017
Consip GAS 10	383.100.000	54,83%	2018/2019
Pam Panorama S.p.A.	980.000	100%	2017
Comune di Livorno e Collesalveti	950.000	100%	2015/2018
Italmercati	400.000	100%	2017/2018
Grandi Stazioni S.p.A.	11.265.322	100%	2017/2019
Pam Panorama S.p.A.	1.376.000	100%	2017/2018
Atex S.p.A.	800.000	100%	2017/2018
Gewiss S.p.A.	550.000	100%	2017/2018



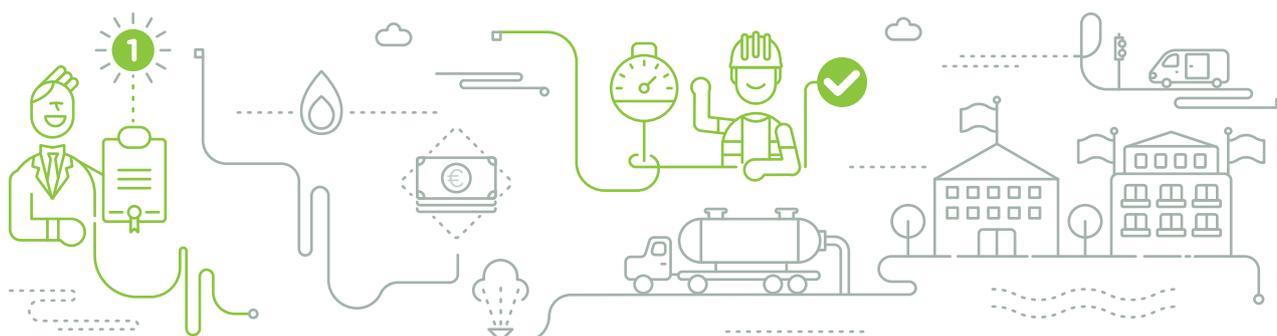
Di seguito sono riportate le tre gare vinte da Estracom, rispettivamente nell'ambito di servizi, forniture e lavori. Riguardano la manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema autovelox nel Comune di Buonconvento, l'allestimento della

rete MAN tra Unione Comuni Val Bisenzio e Comune di Vernio e istituto statale comprensivo S. Petri di Vernio e la realizzazione di collegamenti a banda ultralarga di edifici comunali e scolastici. E' possibile evidenziare i dettagli delle singole stazioni appaltanti di Estracom nella tabella seguente:

Appalti			
Stazione appaltante	Valore stimato intera fornitura €	% quantitativo aggiudicato rispetto al quantitativo messo a gara	Durata
Arbia Servizi	4.050	100%	6 mesi (01/04/2017-30/09/2017) rinnovabile per ulteriori 6 mesi
Unione Comuni Val Bisenzio	31.147 base d'asta	99,96%	3 anni
Comune Lastra a Signa	39.950 base d'asta	99,88%	36 mesi

Di seguito il dettaglio delle gare vinte da EstraClima, la società che si occupa di servizi energetici all'interno del Gruppo Estra, nel corso del 2017.

Appalti		
Stazione appaltante	Valore stimato intera fornitura €	Durata Appalto
Comune di Castel del Piano	9.950	1 anno
Comune di Radicofani	2.240	6 mesi
Comune di Poggibonsi	85.099	2 anni
Comune di Sorano	11.567	3 anni
Comune di Radicofani	1.112	3 mesi



Estra e i clienti

L'indagine di customer satisfaction del 2017

Al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente, il Gruppo Estra predispone indagini di customer satisfaction a cadenza periodica e definita. È questa una preziosa fonte di informazioni per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio.

A fine 2017 si è svolta un'indagine di customer satisfaction sul servizio vendita gas nelle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena. La precedente indagine si era svolta a fine 2015 inizio 2016 e la soddisfazione dei clienti risultava essere pari a 8 nei territori storici (scala 1-10), con alcune criticità riguardanti essenzialmente ritardi nella consegna e poca chiarezza delle bollette.

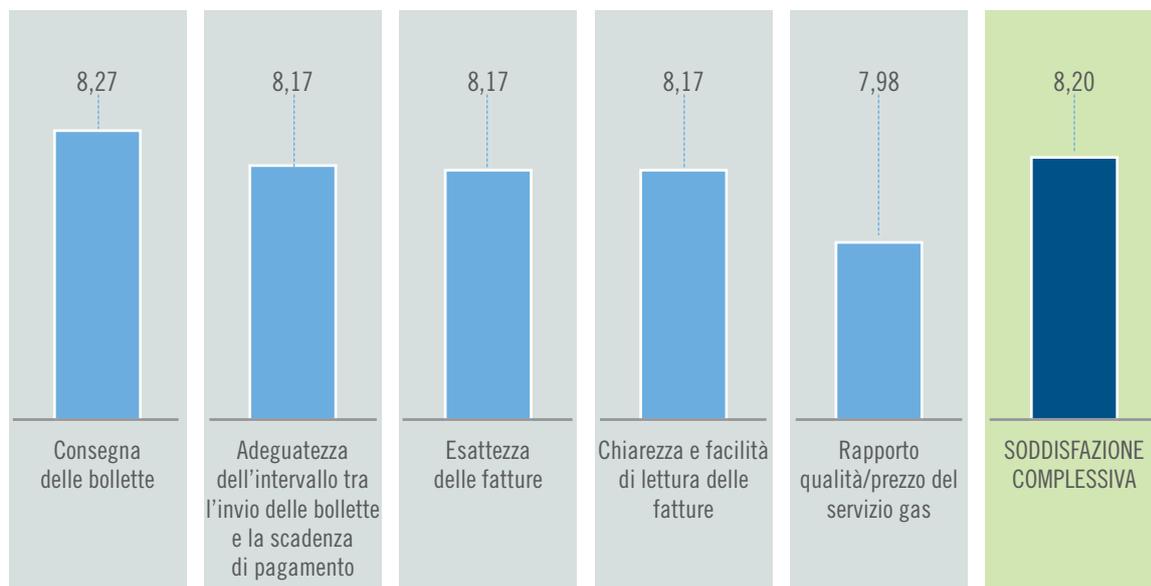
L'indagine svolta a fine 2017 ha rilevato **un livello di soddisfazione dei clienti di Estra pari a 8,2**, in linea con il dato dell'indagine precedente, evidenziando tuttavia livelli di soddisfazione migliori nei singoli indicatori. Di seguito sono riportati i risultati sugli specifici aspetti commerciali della fornitura:



- 8,27 per la consegna delle bollette;
- 8,17 adeguatezza dell'intervallo tra l'invio della bolletta e la scadenza di pagamento;
- 8,17 per l'esattezza delle bollette;
- 8,17 per la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette.



Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Esprima un giudizio su una scala da 1 a 10.



Trasparenza nei rapporti con i clienti

Tra le principali tutele attivate da Estra Energie ed Estra Elettricità, da fine 2016 e durante il 2017, si segnalano:

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

Nel 2016 e nel 2017 non si sono verificati:

- danni causati all'ambiente per cui la società sia stata dichiarata colpevole in via definitiva;
- sanzioni o pene definitive inflitte all'impresa per reati o danni ambientali.

Bonus sociali

Il bonus luce e gas è previsto per quelle famiglie che versano in condizioni di disagio economico e fisico (gravi condizioni di salute) e consente loro di ridurre la propria bolletta luce/gas a determinate condizioni definite dal Governo e stabilite dal Decreto interministeriale 28/12/2007. I requisiti per accedere a tale bonus per i clienti domestici sono i seguenti:

- 1) famiglie con ISEE non superiore a 8.107,50 euro;
- 2) famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con reddito non superiore ai 20.000 euro;
- 2) gravi condizioni di salute (bonus elettrico).

Nel caso di famiglie con disagio economico, il bonus elettrico consente di risparmiare da un minimo di 80 euro ad un massimo di 153 euro. Nel caso di disagio fisico, il bonus consente di risparmiare da un minimo di 175 euro ad un massimo di 628 per ogni anno.

Per quanto concerne il bonus gas, esso viene determinato ogni anno dall'Autorità, varia in base alle diverse zone climatiche e consente un risparmio da un minimo di 31 euro ad un massimo di 274 euro. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzino gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale. In quest'ultimo caso (utenza indiretta), il pagamento del bonus non avviene tramite la bolletta di fornitura gas, ma con bonifico domiciliato presso uffici postali e riconoscimento in unica soluzione.

Il numero di bonus sociali gas erogati dalle società di distribuzione Centria e Gergas nel corso del 2017 sono stati complessivamente pari a 17.447.

I clienti finali serviti dalle principali società di vendita gas del Gruppo Estra nel biennio 2016-2017 hanno avuto un andamento piuttosto regolare. Il numero di bonus erogati ha registrato un lieve decremento del 2,1%, a fronte di un aumento dello 0,94% del valore economico di tali bonus relativi al gas. Questo è dovuto presumibilmente ad un aumento della gravità nella situazione economica degli utenti, che dà diritto all'ottenimento di bonus più cospicui.

Per quanto riguarda, invece, i clienti finali serviti dalle principali società di vendita di energia elettrica, nel biennio 2016-2017 si è registrato un rilevante decremento in termini di numero di clienti (-6,2%) a fronte di un massiccio incremento nei bonus erogati (+26%) il cui valore è passato dai 381.960 euro del 2016 ai 481.673 del 2017. Tale aumento è principalmente dovuto all'aumento delle tariffe del bonus luce per i clienti in stato di disagio economico definito dall'Autorità, aumento che potrebbe essere ulteriormente destinato a crescere alla luce di eventi come il terremoto che ha colpito la zona del Centro Italia nel 2016, che ha costretto la società Prometeo a sospendere la fatturazione.

Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo (Estra Energie e Prometeo)		
	2016	2017
Numero bonus erogati	12.596	12.324
Valore bonus erogati (€)	1.435.271	1.448.803

Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo (Estra Elettricità e Prometeo)		
	2016	2017
Numero bonus erogati	7.674	7.199
Valore bonus erogati (€)	381.960	481.673



Fatturazione elettronica

In crescita il numero di clienti che ha optato per ricevere per e-mail la propria fattura. Il Gruppo ha promosso l'utilizzo di

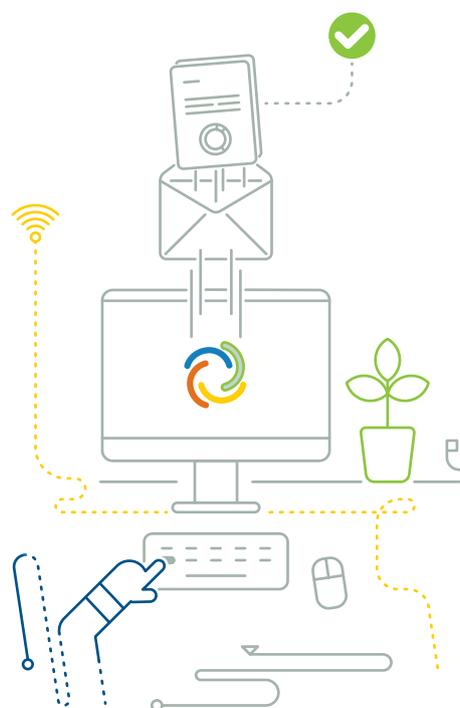
questa modalità di invio, semplice ed ecologica, ed i clienti hanno risposto positivamente dimostrando anche un'accresciuta sensibilità ambientale.

La crescita è strettamente collegata anche all'incremento dei clienti che si sono iscritti all'area web a loro dedicata o che hanno scaricato l'APP.

Clienti gas metano		
	2016	2017
Società di vendita gas metano	6,30%	8,66%
Totale	38.835	53.526

Clienti energia elettrica		
	2016	2017
Società di vendita energia elettrica	11,81%	23,68%
Totale	16.788	25.376

Clienti telecomunicazioni		
	2016	2017
Società di vendita TLC	13,87%	12,93%
Totale	409	476



Clienti e web

Rilevante aumento del numero dei clienti iscritti all'area web e, conseguentemente, del numero di accessi. Una crescita dovuta ad un aumento fisiologico e al fatto che la possibilità di iscriversi è stata ampliata anche a clienti di altre Società di vendita del Gruppo.

Area clienti web			
	2016	2017	Variazione
Numero iscritti	86.600	151.000	+74,4%
Accessi	722.920	1.055.058	+45,9%

L' App di Estra			
	2016	2017	Variazione
Clienti che hanno scaricato l'App di Estra	24.382	26.474	+8,6%



Estra vicina ai clienti

Store, punto.clienti e altri canali di contatto

Il 2017 ha visto la continuazione nel progetto di ammodernamento funzionale e di estetica degli uffici al pubblico del Gruppo. Nei nuovi "punto.clienti" si possono sottoscrivere offerte commerciali di gas ed energia elettrica ed ottenere preventivi e consulenze sull'efficienza energetica domestica. Inoltre, viene messa a disposizione dei clienti Estra la possibilità di svolgere pratiche specifiche legate, ad esempio, a voltture o subentro.

Lo spazio si identifica come una "Smart Home". Si può infatti parlare di una proposta di risparmio innovativa basata sul concetto di consumo intelligente che assicura in ogni caso il comfort desiderato. Il punto vendita vede anche la presenza di spazi espositivi interattivi grazie ai quali i clienti potranno acquistare prodotti come biciclette elettriche, lampade led, termostati intelligenti per caldaie e condizionatori.



Nel 2017, sono stati aperti nuovi store a Siena, a Grosseto e a Massarosa. A Sesto Fiorentino, invece, è stato completamente rinnovato l'ufficio, spostato nella centrale piazza del mercato. Il 2017 ha altresì visto realizzazione degli store Coopgas di Melito Porto Salvo e Mirto Crosia, che vanno ad aggiungersi a quelli, già previsti, di Corleone, Piedimonte Matese, Polistena e Villa San Giovanni.



Numerosi gli altri canali di contatto del Gruppo Estra, con e-mail dedicate, numeri verdi per servizio clienti, segnalazione guasti e fughe, e comunicazione letture gas e luce.

Livelli di qualità commerciale

I dati che seguono evidenziano la buona qualità dei servizi offerti dal Gruppo Estra ai propri clienti. In particolare, come evidenziato dalle tabelle di seguito, a cavallo fra il 2016 ed il 2017 si è registrato un miglioramento nelle performance del servizio vendita gas ed elettricità, sia per gli uffici al pubblico che per i call center: a dispetto dell'aumento nel numero di chiamate e nell'afflusso agli sportelli, i tempi di attesa sono diminuiti.

Clienti serviti per sportello*		
Società	2016	2017
Estra Energie	99.574	112.582
Estra Elettricità	6.334	20.363
Piceno Gas Vendita	n.d.	11.250
Totale	105.908	144.195

Tempo medio di attesa allo sportello*		
Tempo in minuti	2016	2017
Estra Energie	15	12
Estra Elettricità	15	12

* Tali dati non includono la Società Prometeo per la quale i dati saranno disponibili nel 2018 grazie al nuovo ufficio al pubblico in grado di contabilizzare i dati di accesso. I dati di Veà e Coopgas sono inclusi in quelli di Estra Energie poiché le due Società sono state fuse per incorporazione.

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

					2016
Società	Ricevute	Risposte	TM di attesa	Accessibilità	Livello Servizio
Estra Energie	246.057	239.887	55 secondi	100%	97,49
Estra Elettricità	208.984	201.360	54 secondi	100%	96,35
Prometeo	140.808	137.761	52 secondi	100%	97,84
Coopgas ¹	20.530	19.326	23 secondi	98%	94,14
Totale	616.379	598.334			

					2017
Società	Ricevute	Risposte	TM di attesa	Accessibilità	Livello Servizio
Estra Energie	342.700	336.023	13 secondi	100%	98,05
Estra Elettricità	181.466	177.930	13 secondi	100%	98,05
Prometeo	128.566	125.809	13 secondi	100%	97,86
Coopgas ¹	24.394	21.064	40 secondi	98%	86,35
Totale	677.126	660.826			

1. Per questi aspetti si è deciso di riportare separatamente Coopgas in quanto l'accorpamento dei dati con quelli riferiti ad Estra Energie non sarebbe stato adeguatamente rappresentativo del livello del servizio erogato.

Ogni anno l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), pubblica un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di elettricità e gas. Il più recente rapporto pubblicato è quello relativo al 2016 e raffronta i dati di 38 società di vendita (<https://www.arera.it/it/docs/17/425-17.htm>). La qualità del call center di Estra Energie e di Estra Elettricità raggiunge il massimo del punteggio per l'accesso al servizio, si piazza al 3° posto per il livello del servizio ed è tra i primi 10 per il tempo medio di attesa.

Reclami

Per quanto riguarda i reclami, dal 2016 al 2017, è cambiato il sistema di vendita del Gruppo che non utilizza più i call center esteri. La scelta di non esternalizzare più questo tipo di servizio ha contribuito al **decremento del numero di reclami relativi al servizio vendita gas e luce che, tra il 2016 e il 2017, sono dimezzati**. Il tempo di rispetto dello standard massimo previsto si attesta sul 96%. Ai reclami 2017 descritti dalla seguente tabella, si aggiungono 4 reclami di Estraclima e 1 della divisione Estra Gpl.

Reclami scritti					2016
Società	Reclami scritti	Tempo max risposta gg	Pratiche in attesa risposta al 31.12.2017	Risposte evase entro il tempo max previsto	Rispetto del tempo massimo previsto
Estra Energie	4.039	40	134	3.891	99,65%
Estra Elettricità	4.882	40	177	4.683	99,55%
Prometeo	1.490	40	13	1.477	99,55%
Coopgas	118	40	0	118	100%
Estracom	13	40	0	13	100%
Estraclima	7	40	1	6	80%
Gergas	17	30	0	17	100%
Centria	34	30	0	34	100%
Estra Gpl	3	15	0	3	100%
Totali	10.603		325	10.242	

					2017
Società	Reclami scritti	Tempo max risposta gg	Pratiche in attesa risposta al 31.12.2017	Risposte evase entro il tempo max previsto	Rispetto del tempo massimo previsto
Estra Energie	1.997	40	93	1.888	95%
Estra Elettricità	1.771	40	57	1.703	96%
Gas Tronto	11	40	1	10	91%
Vea	14	40	0	14	100%
Prometeo	1.082	40	29	1.045	97%
Piceno Gas	54	40	2	52	96%
Coopgas	82	40	5	82	100%
Estracom	9	40	0	9	100%
Gergas	23	30	0	30	100%
Centria	50	30	0	50	100%
Totali	5.093		187	4.883	



Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy

La seguente tabella riporta i reclami relativi alla privacy nel 2017.

Reclami riguardanti la Privacy			2017
Società	Clienti	Potenziali clienti	Totale ricevuti
Estra	33	93	126
Prometeo	2	1	3

Con riferimento alle rettifiche di fatture a 90 giorni ed a quelle per doppia fatturazione a 20 giorni, nonché alle richieste di informazioni a 30 giorni, è interessante notare come, nel 2017, Estra Energie abbia presentato solo 2 richieste oltre lo standard (a fronte delle 552 ricevute), Estra Elettricità abbia evidenziato solo 4 richieste oltre lo standard (a fronte di 434 richieste ricevute) e Prometeo abbia registrato solo 2 richieste (a fronte delle 218 ricevute) oltre lo standard.

Altri indicatori di qualità commerciale

Altri indicatori di qualità commerciale				
ESTRA ENERGIE	Ricevute	In attesa	In standard	Oltre standard
Rettifiche fatture a 90 giorni	61	2	59	0
Rettifiche doppia fatture a 20 giorni	2	0	1	1
Richieste info a 30 giorni	489	0	488	1
Totale	552	2	548	2
ESTRA ELETTRICITÀ	Ricevute	In attesa	In standard	Oltre standard
Rettifiche fatture a 90 giorni	4	0	4	0
Rettifiche doppia fatture a 20 giorni	11	0	7	4
Richieste info a 30 giorni	419	0	419	0
Totale	434	0	430	4
PROMETEO (Gas)	Ricevute	In attesa	In standard	Oltre standard
Rettifiche fatture a 90 giorni	21	2	18	1
Rettifiche doppia fatture a 20 giorni	5	0	4	1
Richieste info a 30 giorni	192	1	191	0
Totale	218	3	213	2
PROMETEO (Energia Elettrica)	Ricevute	In attesa	In standard	Oltre standard
Rettifiche fatture a 90 giorni	0	0	0	0
Rettifiche doppia fatture a 20 giorni	2	0	2	0
Richieste info a 30 giorni	58	0	58	0
Totale	60	0	60	0

Conciliazioni

Il numero crescente di casi attesta come il servizio conciliazione, messo a disposizione dallo Sportello unico del consumatore, si stia affermando come lo strumento privilegiato dai clienti e dalle associazioni dei consumatori per risolvere le controversie extragiudiziali con le aziende fornitrici di servizi.



Risarcimento danni

La seguente tabella riporta i dati relativi alle pratiche di risarcimento danni per il biennio 2016 e 2017. Ai dati riportati, si aggiunge, nel 2017, una pratica per la quale non è possibile quantificare l'importo del risarcimento, poiché non è ancora pervenuta la richiesta.

Importo risarcimento (Euro)	2016	2017
200-400	4	1
401-1.000	1	2
Oltre 1.000	0	3



Standard di qualità delle telecomunicazioni

Il Gruppo Estra opera nel settore delle telecomunicazioni offrendo servizi di connettività a banda ultra-larga in fibra ottica (FTTH e FTTC), servizi di ADSL e telefonia, sistemi di videosorveglianza e di sicurezza ad imprese e clienti privati. Inoltre, nel 2017, il Gruppo si è aggiudicato, in ATI con Open Fiber e Wind Tre e insieme ad altri soggetti/enti attivi sul territorio, il bando per la sperimentazione della rete 5G a Prato, una tra le cinque città selezionate dal MISE per lo sviluppo di progetti pilota sulla rete mobile di quinta generazione.



La tabella che segue illustra i principali dati operativi relativi alle attività nel settore delle telecomunicazioni svolte da Estracom nel biennio 2016/2017.

Dati relativi agli standard di qualità		
	2016	2017
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di accesso Internet a banda larga diretto entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	94%	89%
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di accesso Internet a banda larga wireless entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	100%	100%
Percentuale di rispetto del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Internet a banda larga diretto entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	97%	91%
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di telefonia vocale fissa entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	93,60%	89%
Percentuale e tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di telefonia vocale fissa	80% in 22,68 h 95% in 70,9 h	80% in 32,48 h 95% in 99 h

Standard di qualità della distribuzione gas

Riguardo al servizio di distribuzione del gas metano si rilevano percentuali di rispetto dei livelli di servizio, relativi al pronto intervento, che vanno dal 100% al 99%. **In particolare Centria si è data uno standard migliorativo per la risposta alla chiamata per pronto intervento che rispetta al 99%.** Il numero di contatori elettronici in esercizio nel 2017 è pari a 125.697 unità, di cui 83.298 installate nel 2017. Il numero totale di prestazioni eseguite, ai sensi del TUDF, concernenti i relativi articoli della normativa (art. 40, 41, 42, 43, 43.5, 44, 45, 46, 52 e 54), è stato pari a 58.239. Il mancato rispetto degli standard di qualità commerciale ha fatto sorgere il diritto di indennizzo automatico da parte dell'utente in 145 casi soltanto.

Dalle tabelle di seguito, in particolare, è possibile notare come il 2017 abbia evidenziato un miglioramento sia nei tempi medi di intervento che nella percentuale di rispetto del tempo massimo nonché, a dispetto dell'incremento nel numero registrato, una diminuzione nei tempi di esecuzione dei lavori semplici.

Percentuale di chiamate telefoniche per servizio guasti con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti							
centria RETI GAS	Tipologia di intervento	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.10)		Tempo medio rilevato (minuti)		% rispetto del tempo massimo	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
		Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	32,21	33,55	99,71%
A valle del PDR	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	32,66	32,36	99,36%	99,85%	



Percentuale di chiamate telefoniche per servizio guasti con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti

GERGAS	Tipologia di intervento	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.10)		Tempo medio rilevato (minuti)		% rispetto del tempo massimo	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
		Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	22	20	100%
A valle del PDR	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	22	18	100%	100%	



Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento gas

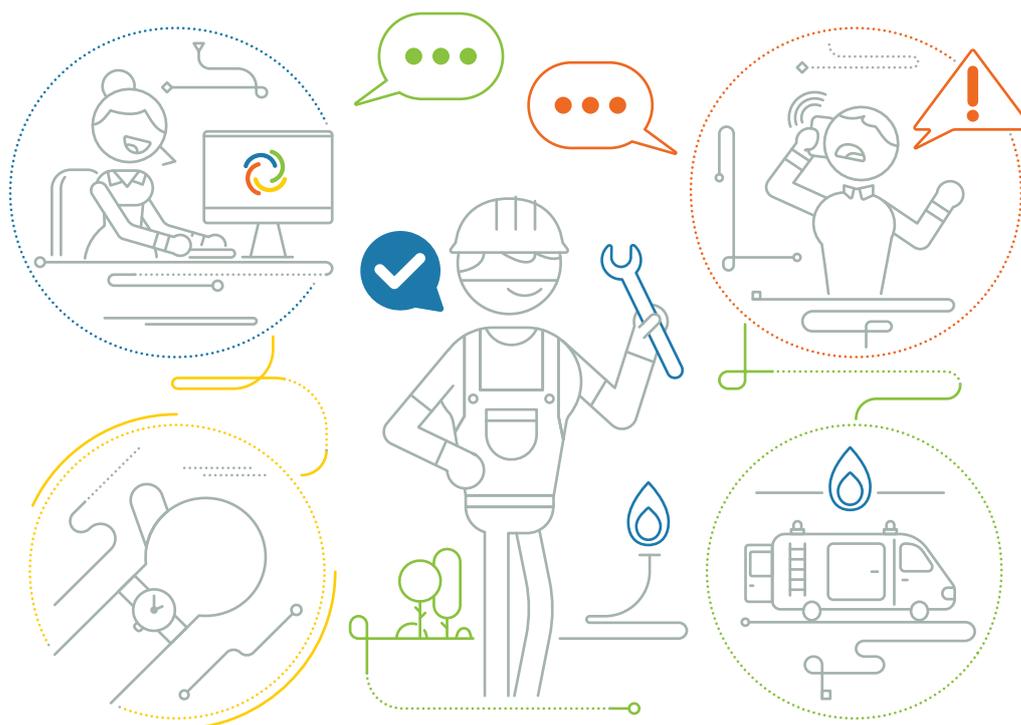
centria RETI GAS	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.9)	Standard migliorativo definito da Centria	Rispetto standard migliorativo
2016	90% entro 120 secondi	99% entro 100 secondi	99,87%
2017			99,99%

GERGAS	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.9)	Rispetto standard migliorativo
2016	90% entro 120 secondi	100%
2017		100%



Pronto intervento gas: numero chiamate e tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)

Società	Numero di chiamate		Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)	
	2016	2017	2016	2017
centria RETI GAS	14.393	13.413	32,62	36
Società	Numero di chiamate		Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)	
	2016	2017	2016	2017
GERGAS	235	967	29	27



Lavori semplici

centria RETI GAS			
	Numero totale	Livello previsto (art.41)	Tempo medio (giorni)
2016	1.907	10 giorni	4,13
2017	2.149		3,81
GERGAS			
	Numero totale	Livello previsto (art.41)	Tempo medio (giorni)
2016	202	10 giorni	2,12
2017	233		2,27

Lavori complessi

centria RETI GAS				
	Numero totale	Livello previsto (art.42)	Tempo medio (giorni)	% di rispetto del tempo massimo
2016	48	90% entro 60 giorni	6,38	100%
2017	37		8,45	100%

Attivazione fornitura gas in giorni

centria RETI GAS		
	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.43)	Tempo medio rilevato (giorni)
2016	10 giorni lavorativi	2,66
2017		3,54
GERGAS		
	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.43)	Tempo medio rilevato (giorni)
2016	10 giorni lavorativi	2,62
2017		2,42

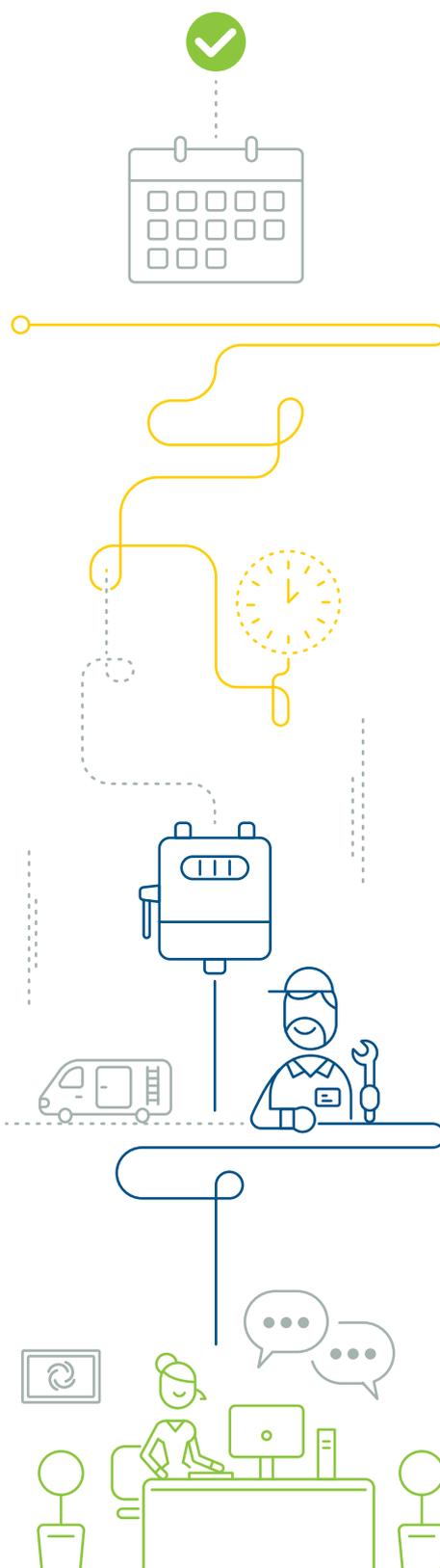
Percentuale di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti*

centria RETI GAS		
	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.52)	Percentuale di rispetto
2016	2 ore	99,82%
2017		99,77%
GERGAS		
	Livello previsto dalla Delibera n° 574/13 (art.52)	Percentuale di rispetto
2016	2 ore	100%
2017		100%

*(inclusi gli appuntamenti posticipati)

Ispezioni

Il servizio aziendale che potrebbe avere impatti in termini di salute e sicurezza è quello della distribuzione del gas metano. A questo servizio sono riferiti i dati delle tabelle seguenti, che riportano le attività dedicate all'ispezione dei contatori e della rete. In tal senso, di particolare rilevanza per la sicurezza e la salute della collettività è il dato relativo alle ispezioni della rete di distribuzione che viene controllata, ogni anno, quasi totalmente. Molto importante, al fine di garantire la sicurezza degli impianti, è altresì il sistema di telecontrollo delle cabine di primo salto per la riduzione della pressione del gas metano: una serie di alert permette di intervenire prontamente in caso di guasti o fughe.



Oltre a questa fondamentale attività, il Gruppo Estra affianca un'attività di informazione dei cittadini residenti nelle aree dove viene gestito il servizio di distribuzione del gas metano. Con depliant multilingue e con messaggi sugli automezzi aziendali, si comunicano semplici accorgimenti per prevenire in casa incidenti da gas combustibili.

Nel 2017, è diminuito il numero dei gruppi di misura ispezionati e delle derivazioni aeree ispezionate rispetto al 2016. Ciò dipende dall'aver verificato impianti in alta e media pressione che non erano stati precedentemente ispezionati. Per i gruppi di misura, inoltre, si è proceduto alla sostituzione dei vecchi misuratori con nuovi contatori elettronici che non necessitano di essere controllati.

Gruppi di misura ispezionati

	Numero PDR alta e media pressione	Numero PDR bassa pressione		Numero PDR bassa pressione
2016	71	5.830	2016	-
2017	165	1.919	2017	1.463

Ispezioni derivazioni aeree

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	N° derivazioni alta e media pressione	N° derivazioni bassa pressione	Riparazioni
2016	49	9.082	36	3567	42
2017	486	3.550	99	1.051	11

Ispezioni derivazioni interrato

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	N° derivazioni alta e media pressione	N° derivazioni bassa pressione	Riparazioni
2016	61.510	819.780	8.991	110.219	48
2017	63.221	772.260	10.148	109.663	39
	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	N° derivazioni alta e media pressione	N° derivazioni bassa pressione	Riparazioni
2016	818	13.289	20	30	0
2017	1.801	31.385	320	6.896	0

Per quanto riguarda le ispezioni della rete distribuzione gas, come evidenziato dalle tabelle di seguito, il 2017 ha visto un incremento nei metri totali ispezionati, sia con riferimento a quelli ad alta e media pressione, sia a quelli a bassa pressione, nonché nel numero delle riparazioni effettuate.



Ispezioni rete distribuzione gas

2016

	Metri totali alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	
	2.166.673	2.848.814	
	89.440	190.971	
Rete totale	2.256.113	3.039.785	

Ispezioni rete distribuzione gas	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero riparazioni
	2.166.673	2.848.814	49
	89.425	126.140	-
Metri ispezionati e riparazioni totali	2.256.098	2.974.954	49

2017

	Metri totali alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	
	2.189.416	2.854.999	
	89.441	191.431	
Rete totale	2.278.857	3.046.430	

Ispezioni rete distribuzione gas	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero riparazioni
	2.187.021	2.853.244,69	57
	89.440	190.310	-
Metri ispezionati e riparazioni totali	2.276.461	3.043.555	57



Economia, Finanza e Sviluppo







Economia, Finanza e Sviluppo

Investor Relations - Finanziatori

Il valore economico del Gruppo

Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale

Andamento economico della gestione

Principali indici e grandezze contabili

Estra per gli Stakeholder:
il valore aggiunto prodotto
e distribuito

Distribuzione del valore aggiunto

Estra per il territorio:
Il valore aggiunto territoriale

Distribuzione del valore aggiunto territoriale

Investimenti, sviluppo e
innovazione

Investimenti

Sviluppo ed innovazione

Investor Relations - Finanziatori

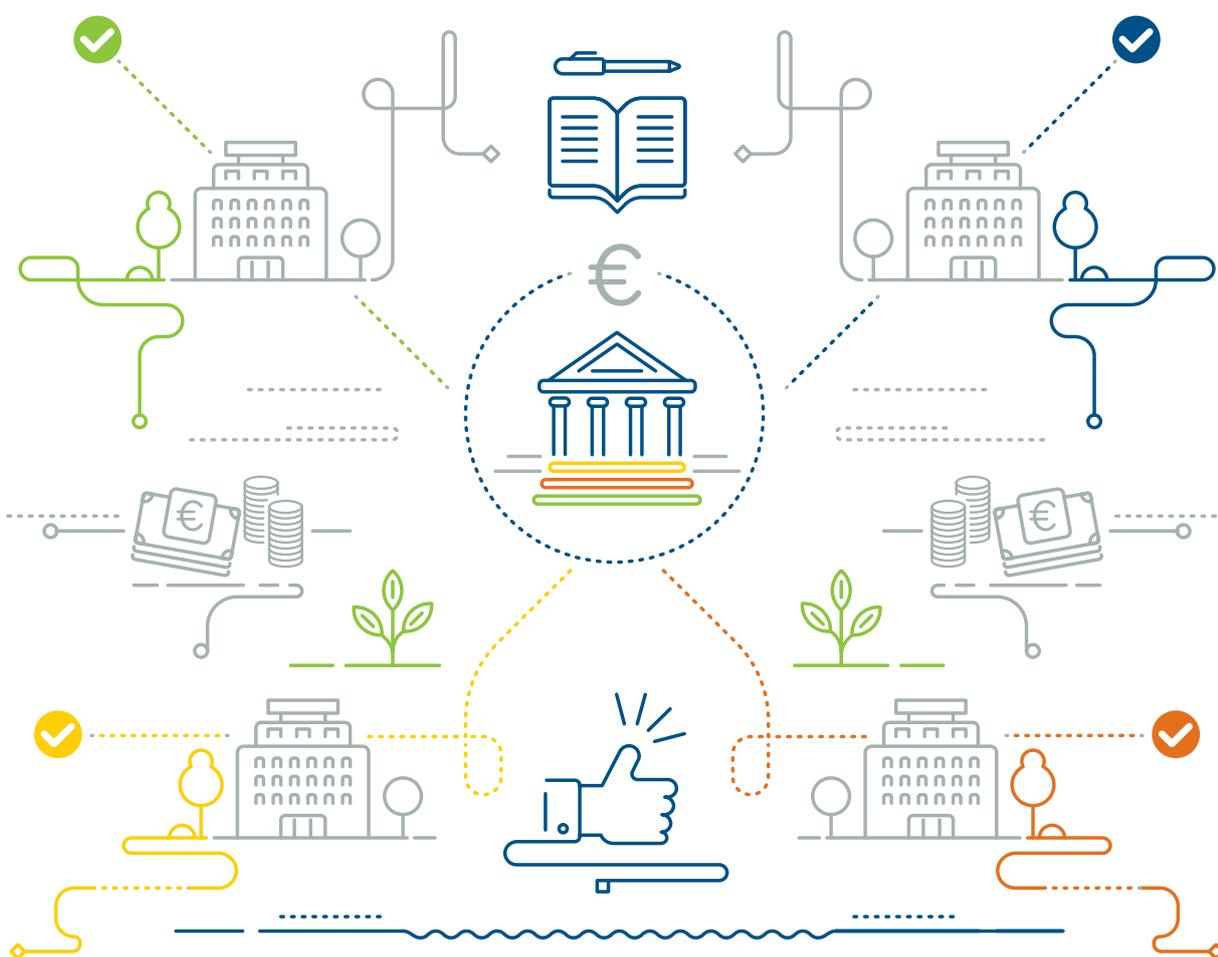
La finanza del Gruppo Estra e la sostenibilità dei suoi piani strategici sono i due elementi fondamentali alla base delle scelte riguardanti le proprie traiettorie evolutive.

Estra intrattiene rapporti con i principali istituti di credito italiani e internazionali, oltre ad accedere al mercato dei capitali, al fine di ricercare le forme di finanziamento più adatte e convenienti a mantenere un adeguato equilibrio tra esposizione finanziaria a breve e lungo termine.

Estra ha un modello organizzativo accentrato, che consente di ottimizzare gli aspetti finanziari per tutte le società del Gruppo.

Al 31 dicembre 2017 sono presenti finanziamenti a medio/lungo termine concessi da vari istituti bancari e investitori. Specificatamente, consistono in Obbligazioni per € 213,9 milioni, mutui per € 203,2 milioni e Leasing per € 5,7 milioni. Questo quadro dimostra la diversificazione delle fonti di finanziamento. Viene perseguito il costante miglioramento del profilo di indebitamento del Gruppo, allungandone la durata media, a conferma della capacità di Estra di finanziare le proprie attività sul mercato dei capitali e l'interesse dei finanziatori a sostenere il piano strategico del Gruppo.

Al fine di ottimizzare la liquidità aziendale, il 3 marzo 2018 E.s.tr.a S.p.A ha concluso un'operazione di riacquisto parziale di € 30 milioni di titoli relativi al prestito obbligazionario unsecured e non convertibile di € 80 milioni, 2,45 per cent. Guaranteed Notes due 2023 (garantito dalla controllata Centria S.r.l.) sottoscritto da investitori istituzionali e quotato sul mercato regolamentato della Borsa di Dublino.



Il valore economico del Gruppo

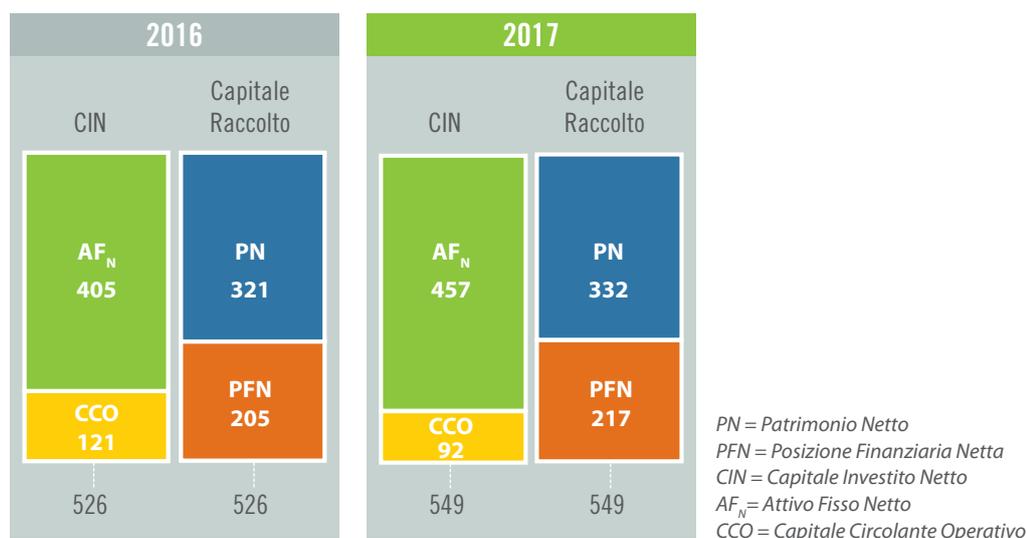
Il Bilancio di Sostenibilità 2017, così come lo scorso, ha utilizzato i dati del bilancio consolidato, predisposti in accordo con gli International Financial Reporting Standards (IFRS). Ai fini delle successive riclassificazioni sono state utilizzate le grandezze economiche, al lordo delle poste straordinarie, definite nel bilancio consolidato come "poste non ricorrenti".

Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale

Anche per il 2017, Estra mantiene alto il grado di solidità strutturale sia in termini patrimoniali che finanziari. Gli indici di struttura, primario e secondario, si attestano su buoni livelli, rispettivamente pari a 0,73 e 1,5. Lo stato patrimoniale riclassificato secondo il criterio gestionale offre spunti interessanti in merito alle principali grandezze contabili emerse:

- l'attivo fisso aumenta del 12,8% per effetto degli investimenti e delle aggregazioni aziendali intervenute al netto di cessioni e ammortamenti;
- il capitale circolante commerciale si riduce per effetto della contrazione dei crediti commerciali e del contestuale incremento dei debiti commerciali, anche in virtù di un miglior tempo di pagamento registrato nel 2017. La riduzione del CCN commerciale è un indicatore molto positivo perché indice di una maggior capacità del Gruppo di generare liquidità dall'attività operativa;
- il Patrimonio netto aumenta per effetto delle variazioni intervenute nell'esercizio, riconducibili al risultato di periodo, alle operazioni di aggregazione e cessioni aziendali, ed alle acquisizioni e cessioni di interessenze di minoranza dell'anno. L'incidenza del patrimonio netto sul capitale raccolto risulta stabile al 60,48% (60,90% nel 2016);
- la Posizione Finanziaria Netta, che rappresenta l'indebitamento complessivo del Gruppo, aumenta del 5,8% rispetto al 2016 a causa dell'assunzione di nuovi finanziamenti a medio e lungo termine.

Il capitale investito netto ammonta a 549 milioni di euro, con un incremento del 4,29% rispetto al 2016.

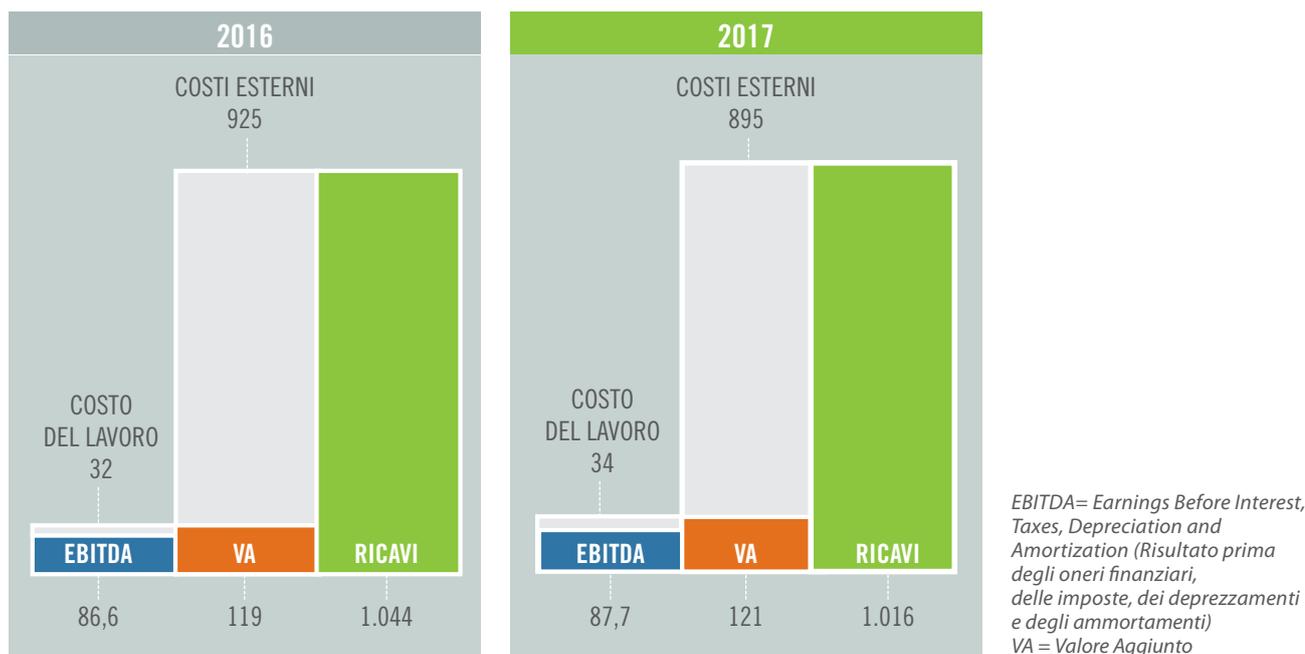


Andamento economico della gestione

La riduzione dei ricavi del 2,7% è principalmente riconducibile alla diminuzione delle attività di trading. I ricavi degli altri comparti risultano in linea con i valori degli esercizi precedenti. Tuttavia, a fronte di minori ricavi nelle attività di trading, anche i costi esterni risultano in diminuzione del -3,2%. Migliora l'incidenza dei costi esterni sul totale ricavi, che passa dall'89% all'88%, con un conseguente incremento del valore aggiunto dell'1,7%.

L'aumento del costo del lavoro rispetto all'esercizio precedente (+6,25%) è dovuto ad acquisizioni societarie nell'unità di business vendita gas e luce ed a nuove assunzioni per lo sviluppo dell'attività commerciale.

L'EBITDA continua a crescere dell'1,3%. La crescita è prevalentemente dovuta al miglioramento della marginalità della vendita gas ed energia elettrica per incremento delle vendite (comparto gas) ed il consolidamento della Società Piceno Vendita Gas S.r.l.



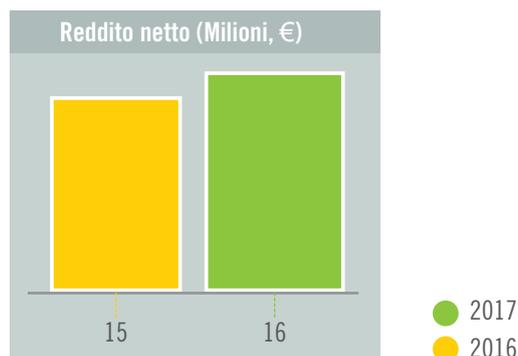
Principali indici e grandezze contabili

Tali indicatori, desumibili dalla contabilità generale, illustrano sinteticamente la situazione aziendale comparata nel biennio.

Indicatore	2016	2017	Nota esplicativa
Rapporto di solidità	45,52%	40,28%	Totale attività non correnti su totale attivo
Rapporto di elasticità	54,27%	59,53%	Totale attività correnti su totale attivo
Rapporto di disponibilità	83,87%	67,67%	Totale attività non correnti su totale attività correnti
Rapporto indebitamento	1,70	1,63	Indebitamento finanziario a lungo termine
ROE	5,7%	5,4%	Rapporto tra risultato netto e capitale proprio
ROI	8,3%	7,3%	Rapporto tra reddito operativo e capitale investito netto

Reddito netto

Dopo aver destinato ad autofinanziamento gran parte degli utili degli esercizi precedenti (48,9% sul reddito 2014 e 70,7% sul reddito 2015), in questo esercizio, è stata effettuata una politica di sostanziale distribuzione del reddito netto conseguito nel 2016.



Si registra un **incremento del 6,7% del risultato netto rispetto all'esercizio 2016**, a dimostrazione di un miglioramento generale in termini di maggiore efficienza organizzativa e migliore marginalità operativa.

Risultato operativo

Il Risultato operativo (EBIT) segnala un incremento del 19,8% rispetto al 2016, da attribuire prevalentemente alle variazioni sull'EBITDA nell'unità di business vendita gas e luce e alle variazioni delle voci ammortamenti e accantonamenti.



● 2017
● 2016

EBIT= Earnings Before Interests and Taxes
(Risultato prima degli oneri finanziari e delle imposte)

Rating aziendale

Il Gruppo Extra gode di una elevata affidabilità presso il sistema bancario, come confermato dal **credit rating di A3** che Cerved Rating Agency ha assegnato ad esito della valutazione del merito di credito della Società.

Cerved evidenzia come i tre ambiti di rischio: di mercato, operativo e finanziario; rimangano sempre ad un livello potenziale molto basso.



A3 = Azienda con fondamentali solidi e una buona capacità di far fronte agli impegni finanziari

Estra per gli Stakeholder: il valore aggiunto prodotto e distribuito

La grandezza contabile, rappresentata dal valore aggiunto globale, permette di sintetizzare in un unico macro indicatore quella che è la creazione di valore economico del Gruppo. La logica multi-stakeholder, alla base di questa riclassificazione, evidenzia quali siano i principali stakeholder destinatari della ricchezza prodotta e distribuita dal Gruppo. Lo standard GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) rappresenta lo standard di riferimento per la suddetta riclassificazione, declinato sulla base delle peculiarità del Gruppo.

La differenza tra il valore aggiunto globale proposto nella successiva tabella ed il valore aggiunto determinato in precedenza, è dovuta a due metodologie di calcolo diverse, che seguono logiche differenti, ma complementari.

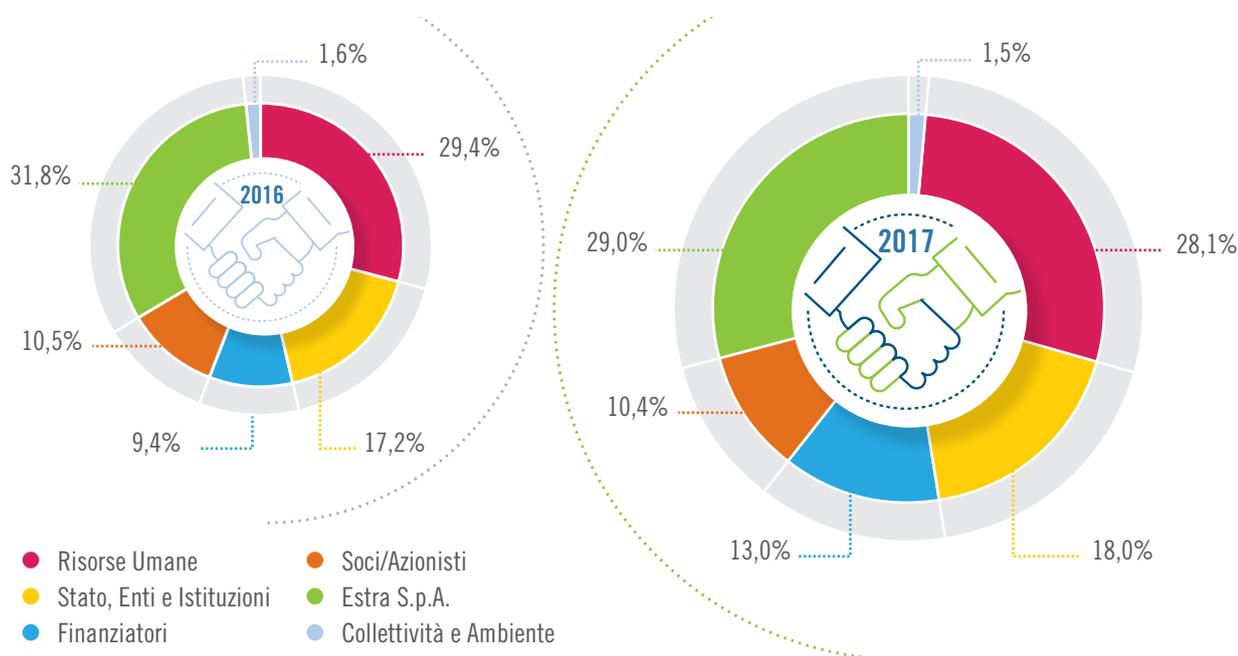


Distribuzione del valore aggiunto



Il valore aggiunto globale lordo, generato dal Gruppo nel 2017, è pari a 121,6 milioni di Euro. Si registra un incremento del 12,7% rispetto al 2016, dovuto principalmente ad una riduzione dei costi esterni.

Il valore aggiunto globale lordo 2016, pari a 107,9 milioni, viene ripartito tra gli interlocutori interni, che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'azienda stessa, la quale non solo fonde in sé l'interesse comune di tutti gli Stakeholder esistenti, ma rappresenta anche l'interesse di quelli potenziali. Il grafico evidenzia la ripartizione del valore aggiunto tra i diversi Stakeholder.



Risorse Umane

Il 28,1%, pari a 34,2 milioni, è distribuito a tutto il personale del Gruppo. In realtà, oltre ai dipendenti di Estra, fanno parte di questa categoria anche tutti quei soggetti che hanno incarichi negli organi di governo nelle varie società del Gruppo. Le grandezze contabili inserite in tale categoria possono essere così schematicamente evidenziate: salari e stipendi (al netto dei rimborsi ottenuti relativamente al personale comandato), oneri sociali, trattamento di fine rapporto e i compensi corrisposti agli amministratori, al collegio sindacale, all'organismo di vigilanza e alla società di revisione. Rispetto al 2016, si registra un incremento di ricchezza distribuita pari al 7,8%.

Stato, Enti ed Istituzioni

Il 18,0%, pari a 21,8 milioni, è distribuito alle Istituzioni statali essenzialmente sotto forma di imposte, canoni di concessioni erogati ai Comuni, al netto dei contributi ricevuti (Progetti europei finanziati, School Bonus e Art Bonus). La variazione in aumento del 17,7%, rispetto allo scorso esercizio, è dovuta essenzialmente a maggiori imposte di esercizio.

Finanziatori

Il 13,0%, pari a 15,8 milioni, è distribuito ai Finanziatori sotto forma di oneri finanziari al netto degli interessi attivi. Rispetto al 2016, si riscontra un incremento del 55,3% dovuto, solo in minima parte, ad un aumento degli interessi passivi su prestiti obbligazionari e, per la maggior parte, influenzato da componenti straordinarie legate al rimborso anticipato di leasing ed estinzione di strumenti derivati di copertura.

Soci/Azionisti

Il 10,4%, pari a 12,6 milioni, è ripartito agli Azionisti pubblici, principalmente sotto forma di dividendi (deliberati dall'assemblea). Nel 2017 si registra un aumento della remunerazione ai soci dell'11,6% rispetto all'esercizio precedente.

Estra S.p.A.

Il 29,0%, pari a 35,3 milioni, rimane all'interno del Gruppo e nel 2017 è costituito prevalentemente dagli ammortamenti (data la loro natura di costo non monetario), poiché l'utile dell'esercizio precedente è stato quasi integralmente distribuito. Si registra un aumento del 2,8% dovuto sostanzialmente ai maggiori ammortamenti effettuati.

Collettività e Ambiente

Il 1,5%, pari a 1,8 milioni è corrisposto a beneficio della Collettività, ovvero alla comunità presente nel territorio di riferimento del Gruppo Estra. La ricchezza distribuita al territorio assume diverse forme, come sostegno a progetti sociali, sponsorizzazioni e liberalità e donazioni erogate a sostegno del patrimonio storico e culturale italiano. Nel 2017 vi è stato un incremento del 2,6% rispetto ai volumi del 2016, dovuto sia all'aumento delle sponsorizzazioni che al raddoppio delle liberalità e donazioni, nonostante una riduzione dei costi per progetti sociali.

Estra per il territorio: il valore aggiunto territoriale

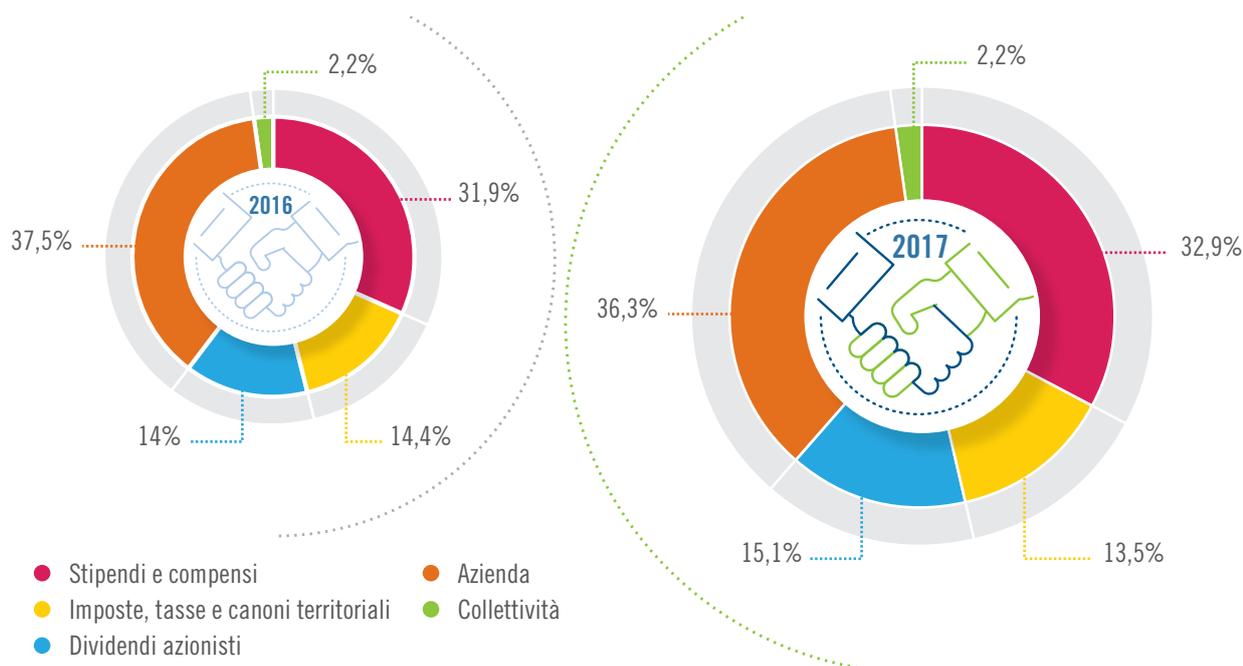
Nel 2017 il valore aggiunto distribuito ai portatori di interesse del territorio è stato pari a 83,3 milioni di euro. E' suddiviso in:

- remunerazione lavoratori e compensi agli amministratori, sindaci e ODV (32,9%);
- imposte, tasse e canoni di concessione ai Comuni e agli Enti del territorio (13,5%);
- dividendi agli azionisti di Estra del territorio (15,1%);
- risorse reinvestite nell'azienda (36,3%);
- liberalità, sponsorizzazioni e progetti sociali (2,2%).

Il valore aggiunto territoriale ha visto un incremento del 3,1% rispetto al 2016. Se si aggiunge al suddetto valore aggiunto l'ammontare delle forniture territoriali (pari a 118 milioni), la ricchezza complessivamente distribuita nel 2017 al territorio può essere quindi stimata in **201,3 milioni, pari al 62,1% del totale della ricchezza prodotta che è stata di 324 milioni.**

Distribuzione del valore aggiunto territoriale





Le forniture a cui si fa riferimento rappresentano solo una parte di tutte quelle del Gruppo. Sono pertanto rappresentati i fornitori delle seguenti società del Gruppo: Biogenera, Cavriglia, Centria, Coopgas, Estra Elettricità, Estra Energie, Estra S.p.A., Estra Clima, Estracom, ETA 3, EXO Energy Trading, Gas Tronto, GERGAS, Piceno Gas, Solgenera, Tegolaia e VEA Energia Ambiente. I dati non comprendono i canoni dei Comuni, gli acquisti di materie prime quali gas ed energia elettrica e le partite infragruppo. Ai fini del calcolo del valore aggiunto territoriale, sono stati sottratti al valore delle forniture i costi per le sponsorizzazioni, per progetti sociale, i compensi del collegio sindacale e dell'ODV poiché già inclusi nel valore aggiunto globale lordo. Gli utili di pertinenza delle società terze non sono stati inclusi nel valore aggiunto territoriale.

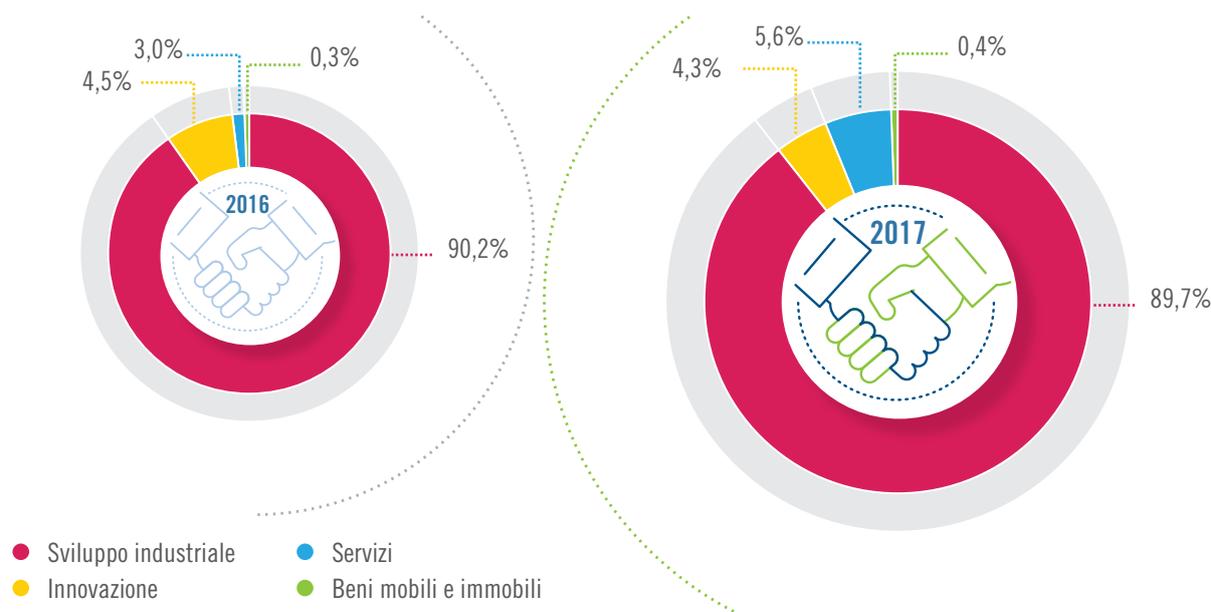
Investimenti, sviluppo e innovazione

Investimenti

Il Gruppo Estra, da anni, ha iniziato un percorso strategico volto ad intraprendere ingenti investimenti, soprattutto nel comparto industriale, con l'obiettivo di crescere in ottica dimensionale e sviluppare sinergie volte ad ottimizzare costi e processi operativi.

Occorre precisare che, vengono considerati come investimenti tutte le variazioni delle immobilizzazioni. In precedenza, invece, in caso di acquisizione societaria veniva considerato solo il costo della partecipazione. Ciò ha permesso una completa coerenza espositiva con i dati presenti sul bilancio consolidato. Nel 2017, gli investimenti totali del Gruppo sono stati 81,2 milioni.





Rispetto al 2016, risulta un decremento degli investimenti complessivi pari al 31,3%. In ottica triennale questo risultato non sorprende poiché, a fronte degli investimenti effettuati nel 2015 pari a 46,9 milioni, nel 2016 sono state acquisite società di vendita gas ed energia elettrica di notevole impatto come Coopgas e Prometeo con assets patrimoniali immateriali importanti (come ad esempio il portafoglio clienti) le quali hanno determinato un sostanziale aumento degli investimenti per complessivi 118,1 milioni. Nel 2017, pur proseguendo la politica di forte aggregazione, sono state acquisite società con assets patrimoniali e portafogli clienti di minori dimensioni che hanno portato gli investimenti complessivi pari a 81,2 milioni.

Possiamo individuare le ulteriori categorie di investimenti facenti parte dell'area relativa allo sviluppo industriale, oltre alle operazioni di fusione e acquisizione che, rappresentano il 76,3% dell'intero ammontare:

- ingenti investimenti da parte delle Società del Gruppo sia in reti che in nuovi impianti soprattutto del comparto relativo alla distribuzione gas (16,3%);
- Investimenti mirati per l'acquisizione di clienti tramite la selezione delle migliori agenzie, con l'ottica di ottimizzare il servizio offerto puntando più sulla qualità che sulla quantità della clientela gas/luce (6,4%).

La diminuzione degli investimenti in innovazione è dovuta principalmente agli investimenti in innovazione e sviluppo dei sistemi informativi che passano in valori assoluti da 4,2 a 2,8 milioni, registrando una diminuzione del 33,4%.

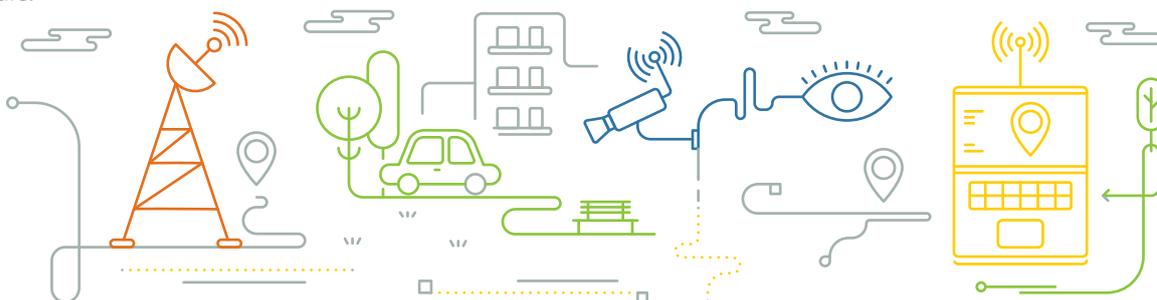
Per quanto riguarda gli investimenti in servizi si registra un incremento del 26,2% rispetto al 2016. Tale incremento riguarda l'aumento degli investimenti nell'ambito delle telecomunicazioni, servizi energetici e di vendita gas.

Sviluppo e innovazione

Nel corso degli ultimi anni, Estra ha concentrato la propria attenzione sulla ricerca e sullo sviluppo di applicazioni innovative da inserire nei propri business tradizionali ed ha iniziato ad investire in nuovi settori.

L'introduzione di soluzioni innovative e l'upgrade tecnologico hanno portato allo sviluppo di numerosi progetti che hanno interessato le società del Gruppo in modo trasversale.

Attraverso questo percorso, il know-how del Gruppo è cresciuto, aprendosi ad una interdisciplinarietà delle applicazioni sviluppate sui business tradizionali anche per la componente innovativa apportata dai comparti IT e ICT. L'evoluzione tecnologica sarà un elemento fondamentale per l'acquisizione di un vantaggio competitivo sul mercato energetico nazionale.



Principali progetti innovativi



Estra è leader di 2 importanti sperimentazioni di forte utilità sociale ed economica nella città di Prato sviluppati in collaborazione con Wind3 e Open Fiber e con enti di ricerca quali l'Università di Firenze :

Progetto "IoT&Sensori"

Obiettivo: creazione di un modello di "Città 5G" per favorire la creazione di un ampio ecosistema, aperto a università, centri ricerca, piccole e medie imprese, amministrazioni e cittadini, con l'obiettivo di sviluppare nuovi servizi. Lo sviluppo di una piattaforma abilitata dal 5G, servirà per monitorare le utenze da remoto, per i processi di automazione industriale nell'ambito dell'Industry 4.0, per le procedure di gestione manageriale e produzione di "città intelligenti".



Progetto "Videosorveglianza"

Obiettivo: realizzazione di un sistema di videosorveglianza cittadina, con funzionalità avanzate di analisi automatica dei flussi video, da installare sul territorio comunale rendendo possibile ad esempio il controllo della viabilità o l'abbandono dei rifiuti.



Monitoraggio della performance della comunicazione su "Chain 2"

Obiettivo: verifica del corretto funzionamento della trasmissione dati dal contatore 2.0 Open meter di e-distribuzione verso un nuovo dispositivo, c.d. dispositivo utente, attraverso la linea scelta da e-distribuzione in PLC- banda C (power line carrier). L'importante novità che questo dispositivo introduce è la possibilità che il consumatore sia in grado di ricevere in tempo reale informazioni in merito ai suoi profili di consumo, con segnalazione anche di eventuali superi di potenza, direttamente dal contatore.

Estra Elettricità è la prima prima società in tutta Italia a collegare correttamente il dispositivo e a renderlo quindi comunicante. La sperimentazione si è conclusa il 30.04.2018 ed ha coinvolto 20 clienti domestici.



E-qube

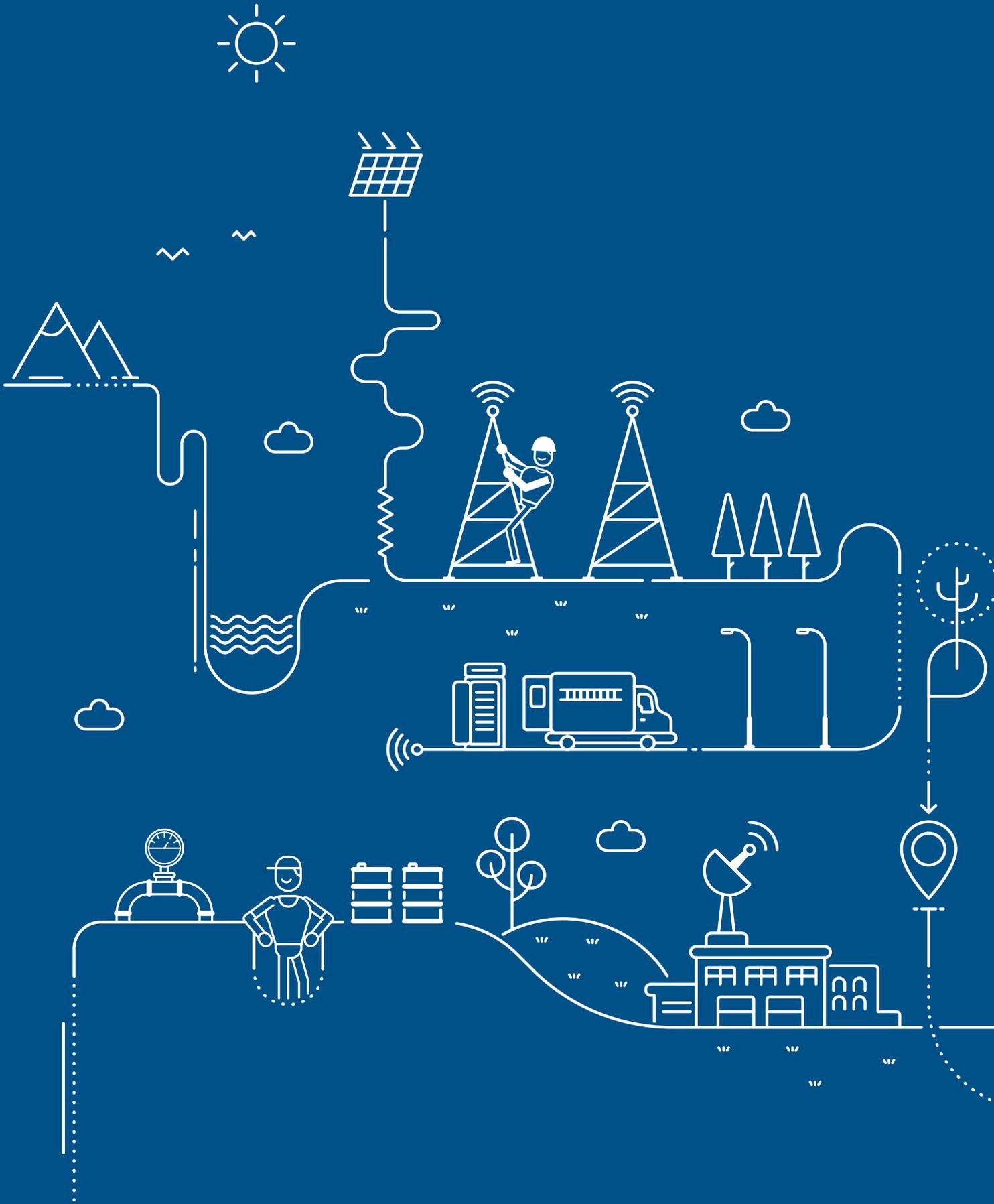
Prima start-up call di Estra, in collaborazione con BIBA Venture Partners, volta a selezionare idee innovative a livello italiano ed internazionale, con forti capacità di scalabilità, in settori inerenti il business di riferimento della multiutility.

Obiettivo: dare voce e supporto a idee ad alto valore aggiunto che, seppur promettenti, non riescono a sviluppare appieno il loro business a causa delle difficoltà legate al reperimento delle risorse finanziarie necessarie. Le start-up sono state selezionate tenendo conto oltreché del grado di innovazione anche delle capacità di scalabilità e della possibilità di integrazione nei settori inerenti il business di riferimento della multiutility.

La Start-up Call conclusa a metà Luglio 2017:

- 230 progetti provenienti da 40 nazioni di 4 diversi continenti;
- 3 aziende vincitrici: **Adabra, Vertical m2m e Datumize.**







Fornitori

I nostri fornitori

Impatto sociale e valutazione dei fornitori

Suddivisione per tipologia

Suddivisione geografica

Valore delle forniture

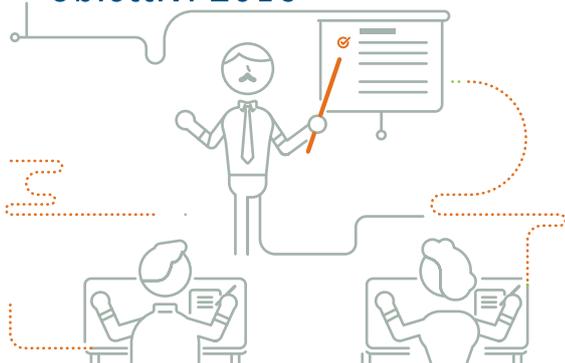
Suddivisione per tipologia

Suddivisione geografica

Contratti e acquisti

Procedure di gara

Obiettivi 2016



Conseguimento della certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 3 unità di personale, rilasciata dall’Eni.c. (Ente Italiano di Certificazione). Il superamento dell’esame previsto garantirà l’iscrizione nel Registro Nazionale dei Professionisti Qualificati, istituito presso Eni.c.

Perseguire più efficacemente, tramite l’Albo Fornitori, il principio di concorrenza, di rotazione e imparzialità. Il sistema dovrà selezionare, fra i fornitori iscritti nella categoria e nella classe di importo di interesse, quelli da invitare alla procedura negoziata, tenendo conto della partecipazione alle procedure precedenti, nel rispetto del Codice degli Appalti e dei principi del Trattato Europeo.

Risultati 2017



E’ stata conseguita la certificazione di “Specialista Ufficio Gare” presso Eni.c. per tutte e 3 le unità di personale indicate.

L’attività operativa è stata improntata secondo i principi di concorrenza, rotazione e imparzialità dei fornitori. Anche le selezioni dei fornitori effettuate hanno tenuto in considerazione il rispetto del Codice degli Appalti e i principi del Trattato Europeo.

Obiettivi 2018

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

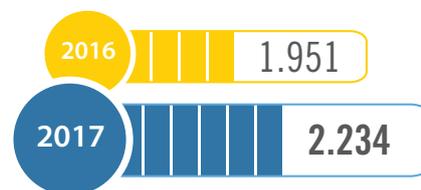
Iniziare la sperimentazione della gestione delle gare telematiche, nel rispetto del Codice degli Appalti e dei principi del Trattato Europeo.



I nostri fornitori

Questo capitolo riporta i dati sui fornitori del Gruppo Estra per gli anni 2016 e 2017. Mentre i dati del 2016 comprendevano le società Centria, Estracom, Estra Clima, Biogenera, Estra Elettricità, Estra Energie, Solgenera, Estra e Exo Energy Trading e Coopgas, quelli del 2017 includono le società Biogenera, Cavriglia, Centria, Coopgas, Estra Elettricità, Estra Energie, Estra S.p.A., Estra Clima, Estracom, ETA 3, EXO Energy Trading, Gas Tronto, GERGAS, Piceno Gas, Solgenera, Tegolaia e VEA Energia Ambiente. I dati non comprendono i canoni dei Comuni, gli acquisti di materie prime quali gas ed energia elettrica e le partite infragruppo.

Il grafico a lato rappresenta il numero di fornitori per il biennio considerato.



Albo Fornitori

Il nuovo Albo Fornitori del Gruppo Estra è nato il 3 ottobre 2016. Ad esso sono iscritti i fornitori che ne fanno richiesta. Viene usato attivamente per la selezione dei fornitori per l'espletamento delle procedure negoziate. L'Albo contiene dati dettagliati sui fornitori, tra i quali hanno particolare rilievo le informazioni relative alle risorse umane e alle certificazioni.

Al 31 dicembre 2017, gli operatori economici che hanno fatto domanda di iscrizione all'Albo risultano 329, di cui 288 accreditati e 41 in attesa del controllo delle dichiarazioni presentate da parte del Servizio competente.

Impatto sociale e valutazione dei fornitori

L'integrazione della catena di fornitura e con essa la gestione degli aspetti di sostenibilità, rappresenta un tema strategico per il Gruppo Estra.

A dimostrazione di ciò, è possibile evidenziare un progressivo aumento delle procedure nelle quali viene chiesto ai fornitori di conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità ambientale richiesti dalla certificazione ISO 14001, che mira all'implementazione di un sistema di gestione ambientale basato sul modello del miglioramento continuo definito dal Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Nel momento in cui chiedono di iscriversi all'albo fornitori di Estra S.p.a. e Centria, tutti i nuovi fornitori devono dichiarare di essere in piena e diretta conoscenza che non sussistano a loro carico sentenze di condanna passate in giudicato, di non essere stati oggetto di condanne penali divenute irrevocabili, né di sentenze di applicazione della pena per reati in danno dello Stato o della Comunità e per quelli legati alla moralità professionale degli operatori economici, nonché che non sussistono situazioni ostative alla contrattazione con la P.A. Inoltre, con gli Ordini di Acquisto che vengono inviati ai fornitori, quest'ultimi si impegnano a prendere visione, condividere ed accettare i principi del Codice Etico e del MOGC varati ai sensi del D.Lgs. 231/2001, pena l'eventuale richiesta di risarcimento danni e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Dal punto di vista della valutazione sociale, gli ultimi anni hanno visto un aumento delle procedure nelle quali viene chiesto ai fornitori di conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità sociale richiesti dalla certificazione SA 8000, ottenuta da Centria (società a maggior rischio in termini di diritti umani lungo la catena di fornitura), volta a certificare aspetti della gestione aziendale attinenti alla CSR (Corporate Social Responsibility) tra i quali il rispetto dei diritti dei lavoratori e la garanzia di sicurezza e salubrità del luogo di lavoro, nonché l'adozione da parte di Centria, di un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori che classifica gli stessi su diversi livelli di rischio potenziale ed associa a tali livelli una

procedura di monitoraggio progressivamente più complessa all'aumentare del rischio. Si riporta di seguito la tabella con il numero di fornitori classificati per gruppo merce e livello di rischio.

 Livello di rischio sociale¹					
	3	2	1	0	Tot
Appalti per lavori	4	2	3	3	12
Assicurazione			1		1
Consulenze		2	9		11
Forniture		7	26	4	37
Noleggio		1			1
Professionista		2	2		4
Professionista preventivista			4		4
Servizi	3	2	1		6
Servizi SW	1				1
Altre categorie				290	290
Totale complessivo	8	16	46	297	367

¹In particolare, si va da un livello di rischio trascurabile pari a 0 ad uno alto pari a 3.

Il possesso di un efficace sistema di qualificazione e valutazione degli operatori economici è di primaria importanza per il Gruppo Estra.

In particolare, il sistema di qualificazione disciplina:

- la qualificazione degli operatori economici, volta ad assicurare il possesso di specifici requisiti di ordine generale e tecnico-organizzativo e di salute e sicurezza. In particolare, per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, si ritiene necessario dover comprendere nei requisiti di qualificazione quelli espressamente riportati nell'art.26 del D.Lgs. 81/08 e nel TITOLO IV del medesimo decreto;
- la qualificazione degli operatori economici, volta ad assicurare il possesso di specifici requisiti ambientali, ove necessari (ad esempio, autorizzazioni al trasporto, autorizzazioni di impianti di destino, iscrizioni all'albo);
- la sorveglianza periodica degli operatori economici iscritti, al fine di garantirne la permanenza in Elenco;
- la valutazione delle prestazioni effettuate, per assicurare che le medesime siano conformi alle esigenze dei processi gestiti da Estra S.p.A.

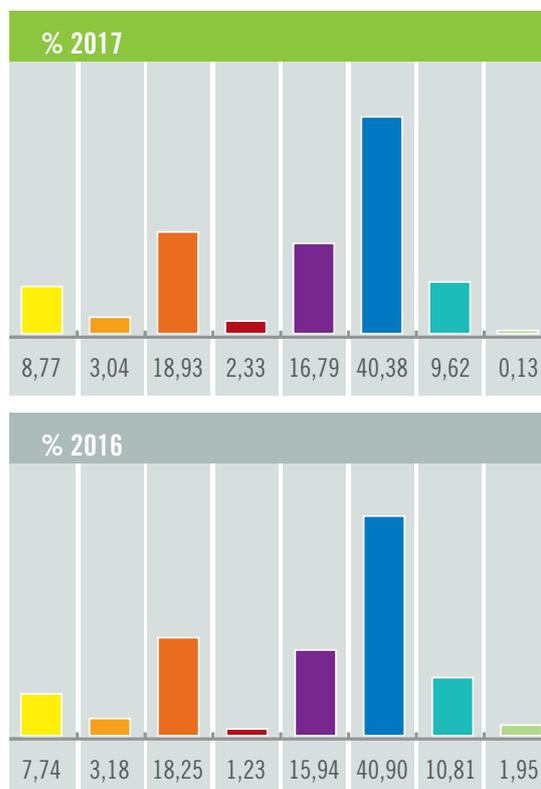


Suddivisione per tipologia

L'aumento del numero di fornitori, evidenziato nel 2017, non ha riguardato uniformemente tutte le forme giuridiche. In particolare, come è possibile apprezzare dalla tabella di seguito, il 2017 evidenzia, da un lato, un incremento nel numero delle Associazioni (passate dal 7,74% all'8,77%), delle Ditte individuali (passate dal 18,25% al 18,93%), degli Enti pubblici (passati dall'1,23% al 2,33%) e delle S.p.A. (passate dal 15,94% al 16,79%), dall'altro invece, una diminuzione delle Cooperative e Consorzi (passate dal 3,18% al 3,04%), delle S.r.l. (passate dal 40,90% al 40,38%, che tuttavia rimangono la tipologia prevalente), delle Società di persone (passate dal 10,81% al 9,62%) e delle Società estere (passate dall'1,95% allo 0,13%).

Suddivisione fornitori per tipologia

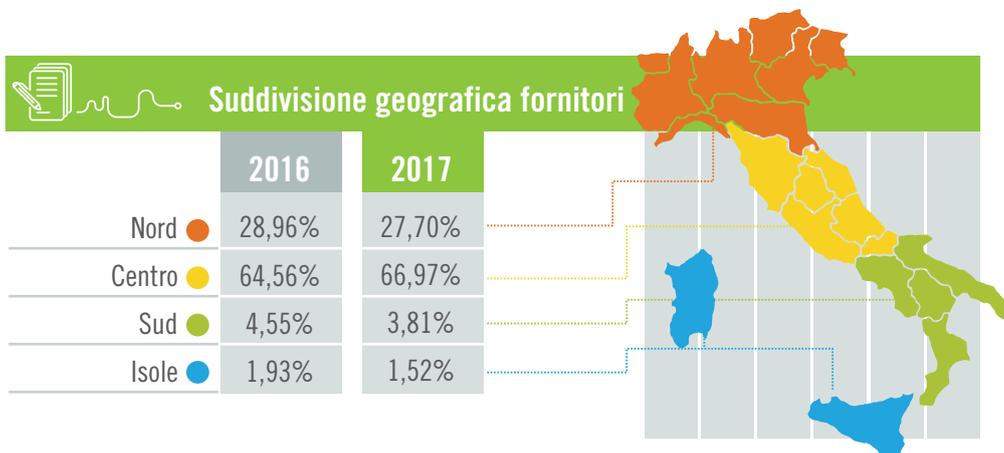
	2016	2017
Associazioni	151	196
Cooperative e consorzi	62	68
Ditte individuali	356	423
Enti pubblici	24	52
S.p.A.	311	375
S.r.l.	798	902
Società di persone	211	215
Società estere	38	3
Totale	1.951	2.234



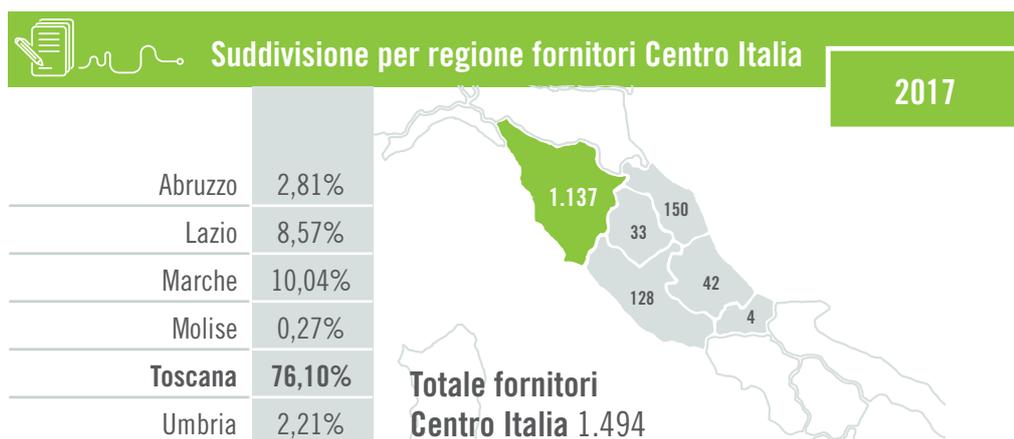
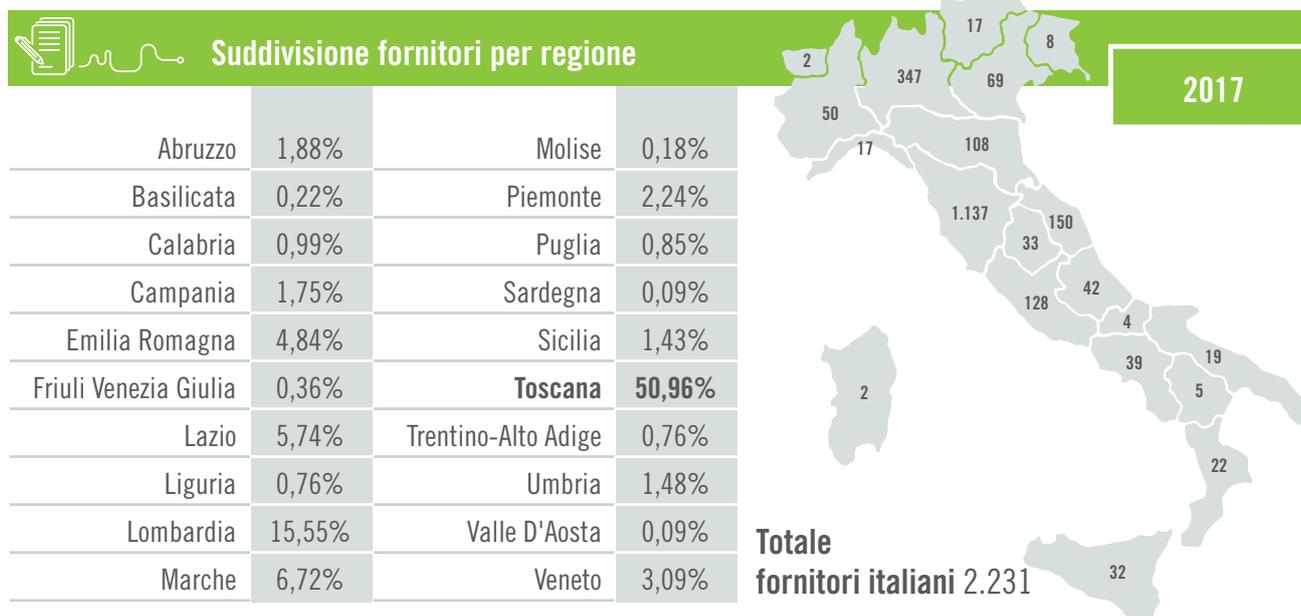
Suddivisione geografica

E' importante sottolineare che, il Gruppo Extra considera fornitori locali quelli situati nelle regioni del Centro Italia (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana e Umbria). In tal senso, lo stretto legame del Gruppo con il territorio di origine e di sviluppo è confermato dall'esame della distribuzione geografica dei fornitori italiani.

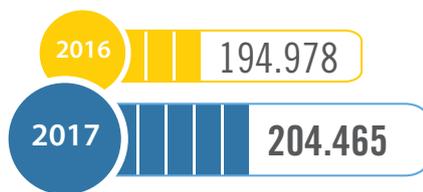
Infatti, **la percentuale di fornitori del Centro Italia (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana e Umbria) ha rappresentato più del 60% del numero di fornitori totali nel 2017, passando dal 64,56% del 2016 al 66,97%.**



Come evidenziato nelle tabelle sottostanti, i fornitori della Toscana hanno rappresentato più del 50% del numero di fornitori nazionali e più del 70% dei fornitori del Centro Italia.



Valore delle forniture



Valore complessivo delle forniture (Migliaia, €)

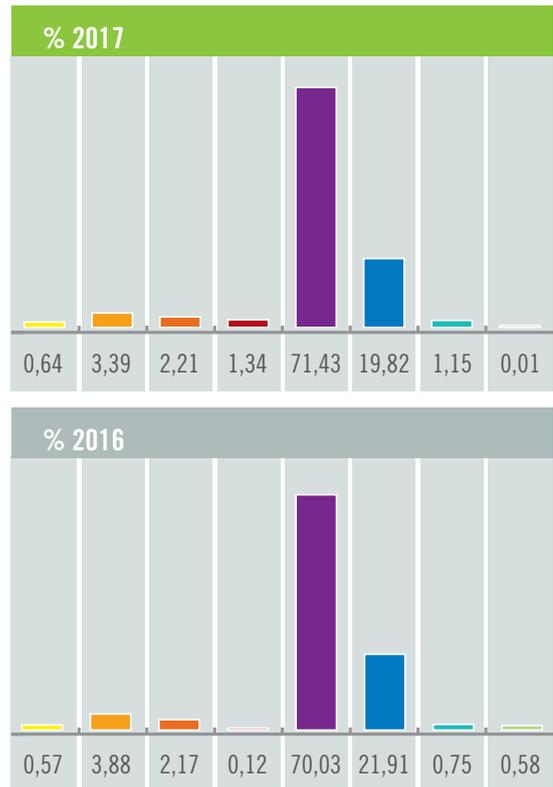
Il valore delle forniture totali delle Società prese in esame nel 2017 ammonta a circa **204.465.000 euro**, registrando un incremento percentuale del 4,87% rispetto al dato del 2016.

Suddivisione per tipologia

Il valore delle forniture è ripartito tra diverse forme giuridiche. In termini generali risultano stabili, rispetto all'esercizio precedente, molte tipologie di imprese fornitrici: le Associazioni, le Ditte Individuali, le Società di persone, le Cooperative e Consorzi e le Società estere. Variazioni in aumento risultano esserci negli Enti pubblici (+1,22%) e nelle S.p.A. (+1,40%). La diminuzione più importante si registra, invece, nella compagine delle S.r.l. (-2,09%). La tipologia societaria che raccoglie un valore delle forniture maggiore è sempre rappresentata dalla S.p.A. (rispettivamente 70,03% nel 2016 e 71,43% nel 2017).

Suddivisione per tipologia (Migliaia, €)

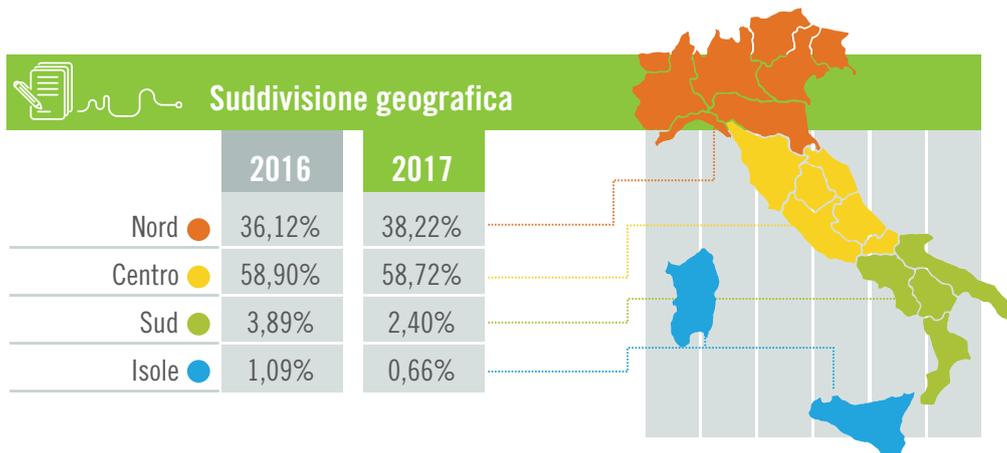
	2016	2017
Associazioni	1.116	1.317
Cooperative e consorzi	7.558	6.941
Ditte individuali	4.229	4.525
Enti pubblici	238	2.741
S.p.A.	136.535	146.043
S.r.l.	42.715	40.529
Società di persone	1.457	2.356
Società estere	1.130	13
Totale	194.978	204.465



Suddivisione geografica

Nel 2017, il Centro Italia ha raccolto quasi il 60% del valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra (58,72%), anche se in lieve diminuzione rispetto al 2016 (-0,18%). Aumentano le forniture del Nord (+2,10%), mentre diminuiscono quelle del Sud (-1,59%) ed, in maniera più attenuata, quelle delle Isole (-0,43%).

Confermando il trend degli anni passati, anche nel 2017 la Toscana è la regione italiana dove viene riversata la gran parte del valore delle forniture del Gruppo Estra (47,02%), seguita da Lombardia (18,2%) e Piemonte (9,77%).



Suddivisione fornitori per regione

Abruzzo	0,40%	Molise	0,04%
Basilicata	0,02%	Piemonte	9,77%
Calabria	0,07%	Puglia	0,66%
Campania	1,65%	Sardegna	0,34%
Emilia Romagna	7,62%	Sicilia	0,32%
Friuli Venezia Giulia	0,13%	Toscana	47,02%
Lazio	7,76%	Trentino-Alto Adige	0,11%
Liguria	0,06%	Umbria	0,71%
Lombardia	18,01%	Valle D'Aosta	0,01%
Marche	2,80%	Veneto	2,51%



Come messo in luce dalla tabella riportata di seguito, la Toscana riveste un ruolo cruciale con riferimento alle forniture del centro Italia, raccogliendo circa l'80%.

Suddivisione forniture Centro Italia

Abruzzo	0,67%
Lazio	13,28%
Marche	4,78%
Molise	0,07%
Toscana	80,05%
Umbria	1,21%



Valore forniture in Toscana

2017

Valore forniture italiane in Migliaia di €

Toscana 47,02% a livello nazionale

Totale valore forniture toscane 96.138



Contenziosi con i fornitori

Si conferma, nel 2017, un numero assai esiguo di contenziosi verso i fornitori. A fronte di tre cause attive nel 2016, nel 2017 si registrano soltanto due cause per un valore complessivo di 245.000, avviate nel 2014 e nel 2015 ed ancora pendenti.

Contratti e acquisti

Il Gruppo Estra utilizza le seguenti modalità per acquisire forniture e prestazioni:

- acquisti da contratto: sono il risultato di una procedura di gara o di un affidamento diretto e danno vita ai cosiddetti "Ordini di Acquisto da Contratto Impresa";
- acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati: si tratta di forniture richieste da un Servizio specifico; la finalizzazione di un acquisto autorizzato è preceduta dalla richiesta di preventivi. La procedura di acquisto rapido autorizzato viene utilizzata dai Servizi per acquisti di importi limitati, volti a fronteggiare situazioni di urgenza.

Nel corso del 2017, le forniture e le prestazioni sono state affidate tramite acquisti da contratto nel 67.42% dei casi e, per il restante 9.76%, tramite acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati.



Procedure di gara

La responsabilità sociale d'impresa è un tema chiave per il Gruppo Estra anche dal punto di vista del rispetto diritti umani e dei lavoratori, nonché della garanzia di sicurezza e salute sul posto di lavoro. Infatti, come evidenziato dalle sottostanti tabelle, **sia per l'anno 2016 che per il 2017, in più della metà delle procedure di gara svolte è stata chiesta la certificazione SA8000.**

Procedure ad evidenza pubblica

	2016	2017
Importo complessivo (Migliaia,€)	4.147	5.626
Numero	8	3
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (1 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura)

Procedure negoziate

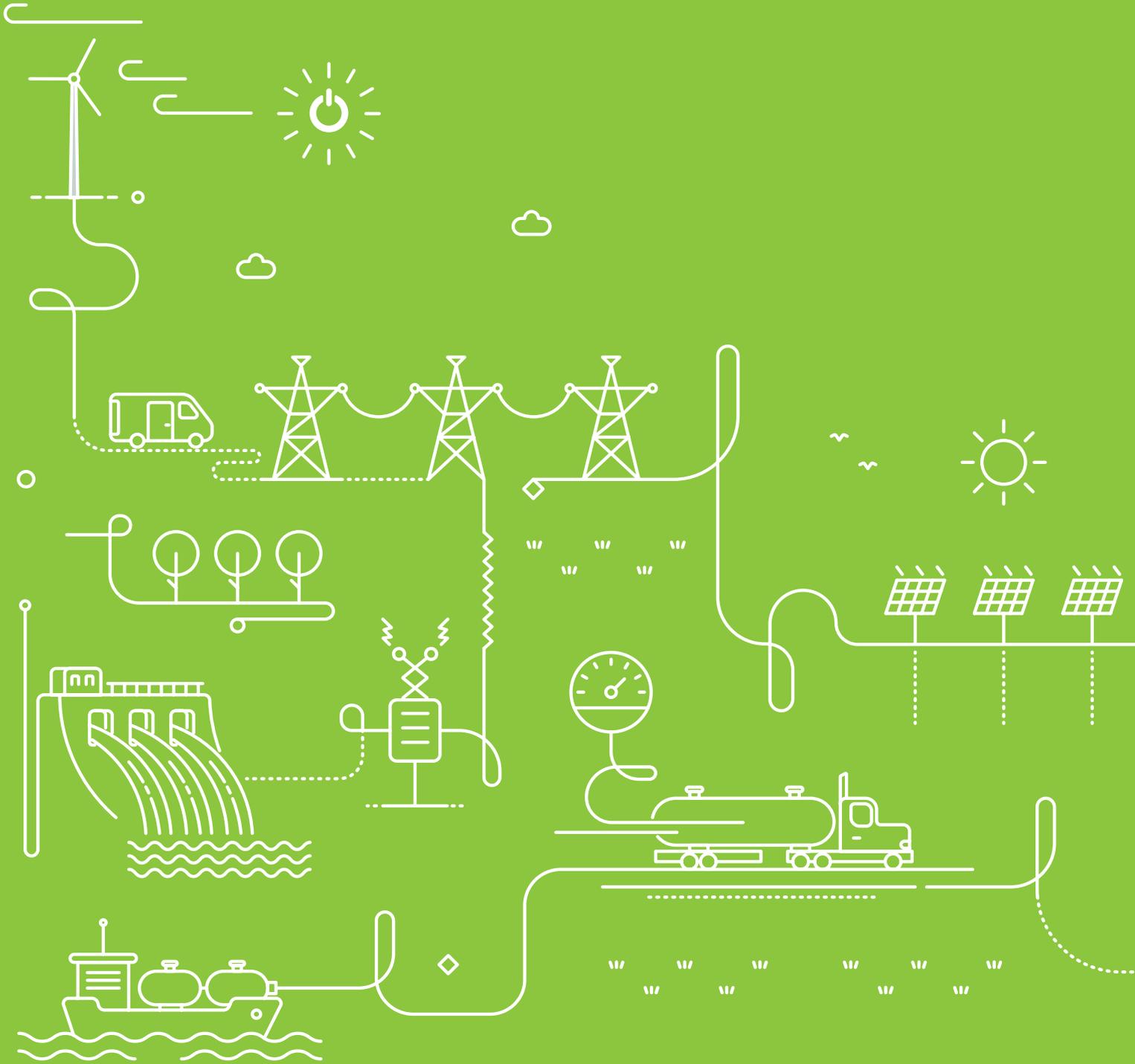
	2016	2017
Importo complessivo (Migliaia,€)	3.155	2.644
Numero	8	11
Certificazioni richieste	SA 8000 (6 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)	SA 8000 (7 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)

Nel corso del 2017, le procedure ad evidenza pubblica hanno avuto come oggetto: la fornitura di odorizzante THT per gas metano nei siti di Arezzo, Prato e Siena; la fornitura di gas gpl e il servizio di di lettura dei contatori del gas dei punti di riconsegna della rete di distribuzione di Centria S.r.l. Le procedure negoziate hanno riguardato, in particolare: forniture di misuratori gas, di servizi assicurativi; l'affidamento di lavori di manutenzione delle reti gas metano; le estensioni e le sostituzioni delle stesse; il servizio di vigilanza notturno e diurno di edifici e/o siti di proprietà e/o in uso ad Estra S.p.A., nei Comuni di Prato, Siena e Arezzo.



Estra e l'ambiente





Estra e l'ambiente

L'ambiente per Estra

I consumi del Gruppo

Consumi di metano

Consumi di energia elettrica

Consumi di acqua

Gli automezzi

Efficienza energetica

Produzione di energia
da fonti rinnovabili

Fotovoltaico

Biomasse

Eolico

Totale energia elettrica prodotta
da fonte rinnovabile

Produzione di energia
da fonte non rinnovabile

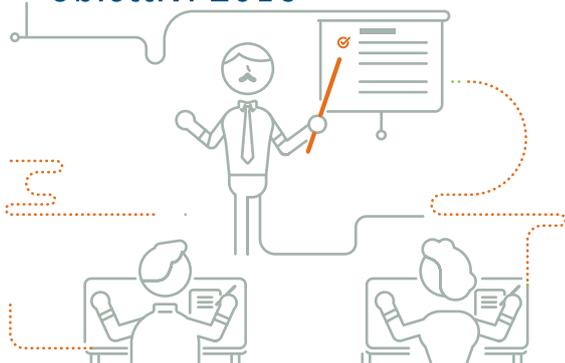
Emissioni

Titoli di efficienza energetica

Rifiuti prodotti



Obiettivi 2016



Consumo di metano

Gergas

Diminuire il consumo di metano per distribuzione gas del 3% rispetto al 2016.

Consumi ed efficientamento

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, introducendo dispositivi di contatermie ed elettrovalvole di zona.

Ridurre i consumi di energia, per mezzo dell'installazione di sensori per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci in alcuni locali della sede di Arezzo.

Automezzi

Centria

Organizzare corsi di formazione per il personale operativo nell'ambito della guida sicura ed ecosostenibile, coinvolgendo 50 lavoratori circa.

E' prevista la sostituzione dei rimanenti mezzi di proprietà con la fornitura di automezzi a noleggio.

Efficienza energetica

Estra Clima

Consolidare le aree di business di Estra Clima in ambito di efficienza energetica (caldaie unifamiliari, impianti condominiali e fotovoltaico).

Risultati 2017



Nel corso del 2017 si registra una diminuzione del consumo totale di gas metano per la fase di preriscaldamento delle cabine REMI, rispetto al biennio precedente, grazie agli interventi di efficientamento energetico implementati dal management aziendale a partire dal 2016.

Nel corso del 2017 non sono state apportate modifiche sostanziali riguardo la sostituzione di infissi e coibentazione verticale.

La coibentazione del tetto delle sedi non è stata programmata.

Sono iniziati i lavori di installazione del nuovo impianto di climatizzazione estiva ed invernale della sede di Prato, così come la riqualificazione della CT a servizio della sede di Arezzo.

I lavori sono in programma per il 2018.

Sono stati effettuati corsi di formazione riguardanti il tema della guida sicura e della riduzione di consumi; hanno coinvolto 140 dipendenti di Centria.

Nel corso del 2017, il Gruppo Estra ha continuato la politica del noleggio.

Le attività di business di EstraClima sono state sviluppate ed implementate con specifiche campagne promozionali finalizzate al raggiungimento degli obiettivi commerciali dell'azienda.

Mobilità elettrica

Attivare altre 4 stazioni di ricarica nel Comune di Prato, Bibbiena (AR) e Siena.

Rifiuti

Estra S.p.A

Operare una diminuzione continua dei rifiuti prodotti, con particolare riguardo alla:

- riduzione dei rifiuti avviati allo smaltimento, privilegiando l'attività di recupero;
- riduzione dei rifiuti pericolosi, privilegiando l'utilizzo di sostanze non pericolose nelle attività lavorative.

Nel corso dell'anno 2017 sono state installate ulteriori 4 colonnine per la ricarica di veicoli elettrici nel Comune di Prato e 2 nel Comune di Bibbiena.

Per quanto riguarda la Capogruppo, in seguito alle fusioni effettuate nel corso dell'esercizio, si è verificato un incremento della quantità di rifiuti rispetto al passato, conseguente allo smaltimento di mobilio e arredi obsoleti non più utilizzabili provenienti dai vari magazzini delle società fuse. Tuttavia, il Gruppo ha mantenuto fede agli obiettivi dichiarati in quanto i rifiuti avviati a recupero sono stati pari all'88%, mentre quelli non pericolosi hanno raggiunto il 90%.



Consumi ed efficientamento

Gergas

Installare pannelli fotovoltaici a servizio della sede sociale ed efficientamento dell'impianto di riscaldamento della sede sociale 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.

Completare gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio delle sedi (Prato e Arezzo). Nella sede di Arezzo si effettueranno lavori al fine di ammodernare la centrale termica e sostituire fancoil esistenti, implementando una nuova distribuzione dei vettori caldo/freddo e una nuova sensoristica per la gestione.

Lanciare la *Call for Energy Saving* per la promozione di interventi di efficientamento energetico delle imprese e delle associazioni sportive.

Realizzare nella sede di Arezzo, nel locale della mensa, opere di ristrutturazione; in particolare, verrà sostituito il manto di copertura.

Effettuare, per quanto riguarda la riduzione di consumi elettrici per l'illuminazione della sede di Arezzo, il rifacimento del piano terra e del piano primo con installazioni di lampade a tecnologia led e sistemi di rilevazione di presenza.

Emissioni rumore delle cabine REMI e GRF

Le attività di cantiere e degli impianti saranno gestite in modo da prevenire qualsiasi forma di inquinamento; si effettuerà il monitoraggio delle emissioni di rumore degli impianti di riduzione effettuate e quello annuale degli impianti secondo il programma del *Piano Rilievi Rumore*.

Automezzi

Estendere la pratica del noleggio alle Società acquisite.

Centria

Continuare il percorso di formazione su guida sicura intrapreso nel 2017.

Estra Spa, Estra Energie e EstraCom

Incentivare l'uso delle videoconferenze al fine di ridurre gli spostamenti tra le sedi delle varie Società del Gruppo.

- **Gergas**

Completare la politica di rinnovamento degli automezzi aziendali alienando le due ultime auto di proprietà con mezzi nuovi noleggiati. Tale politica garantisce un importante risparmio economico in quanto garantisce veicoli di ultima generazione, una maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori che possono avere a disposizione mezzi sempre nuovi e controllati ed un minor impatto ambientale e sociale.

Mobilità elettrica

- Completare l'installazione della stazione di ricarica presso la sede aziendale di Estra e di ulteriori 6 installazioni.

Rifiuti

- **Estra Spa, Estra Energie e EstraCom**

Incentivare l'utilizzo di carta ecologica (certificata F.S.C. o P.E.F.C.) e/o riciclata.

- **Estra Energie e EstraCom**

Ridurre il consumo di carta connessa anche alla spedizione fatture, incentivando la spedizione telematica o applicazioni.



Consumi ed efficientamento

- Sostituire le coperture di Arezzo e Siena per migliorare la coibentazione, in particolare quella estiva.
- Sostituire gradualmente le lampade nelle sedi aziendali di Estra S.p.A. con luci a led.
- Ridurre i consumi di gas metano impiegato negli impianti di riduzione per il preriscaldamento del gas immesso in rete.



L'ambiente per Estra

Il Gruppo Estra è attivamente impegnato nella salvaguardia dell'ambiente naturale e nello sviluppo sostenibile del territorio in cui vive ed opera. Pur non avendo una politica unica in materia ambientale, è importante sottolineare come il Gruppo abbia tradotto la sua visione di sviluppo ambientale, visione fondata sulla costante scelta di soluzioni che garantiscano la compatibilità tra perseguimento di fini istituzionali ed esigenze ambientali, in precisi punti cardine che sono parte integrante delle politiche ambientali dei sistemi di gestione ambientale.

Più nello specifico, con riferimento alle società certificate ISO 14001 (Estra, Estra Energie, EstraCom, Estra Clima, Centria e Gergas), il Gruppo Estra ha deciso di perseguire nel tempo:

- il mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente da parte di un organismo terzo accreditato;
- il miglioramento continuo delle proprie performance ambientali, come combinazione degli standard di miglioramento fissati, dei regolamenti in materia ambientale sottoscritti, nonché dei parametri dettati da disposizioni legislative di riferimento;
- processi di riduzione nell'uso delle risorse naturali e nella contribuzione ai fenomeni di cambiamento climatico del pianeta;
- processi di riduzione nella produzione rifiuti (mediante lo sviluppo di attività di recupero e la promozione di attività di raccolta differenziata) ed incremento della percentuale di utilizzo di sostanze non pericolose nell'operatività aziendale;
- processi di prevenzione e monitoraggio dei rischi ambientali e di sicurezza correlati all'operatività delle strutture, anche attraverso attività di manutenzione e miglioramento nella gestione delle stesse;
- processi di sensibilizzazione del personale, dei fornitori e degli appaltatori in merito all'importanza degli aspetti ambientali, anche attraverso la realizzazione di programmi di informazione e formazione del personale.

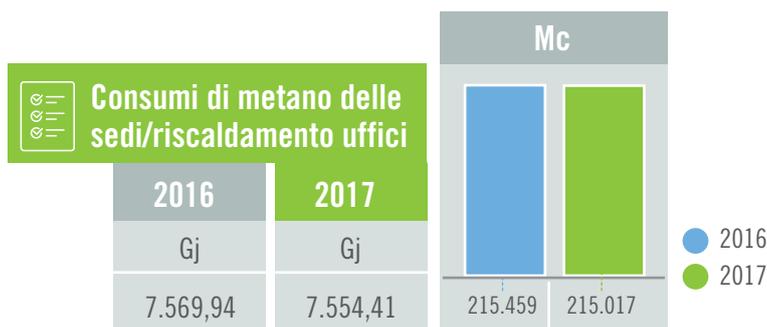
In tal senso, le politiche ambientali delle diverse Società mirano alla riduzione degli impatti della propria attività mediante, da un lato, l'utilizzo responsabile delle risorse e, dall'altro, attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili e l'implementazione di interventi di efficientamento energetico.

I consumi del Gruppo

Questa sezione riporta i consumi di metano, di energia elettrica e di acqua del Gruppo Estra. Con specifico riferimento ai consumi di metano, essi riguardano le attività di riscaldamento degli uffici, la distribuzione del gas, nonché gli impianti e le perdite dovute ad incidenti. I consumi di energia elettrica, invece, sono riferiti principalmente ai prelievi dalla rete da parte degli impianti del Gruppo (fotovoltaici, a biomasse, di cogenerazione e, in misura minore, cabine gas ed alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni) e da fonte rinnovabile. Per quanto riguarda i consumi di acqua è importante sottolineare come, rispetto al 2016, tali consumi siano riferiti non solo alle sedi di Gergas, Coopgas, Arezzo, Prato e Siena, ma anche a quella di Prometeo.

Consumi di metano

I consumi di metano riguardano il riscaldamento degli uffici, la distribuzione del gas, gli impianti e le perdite dovute ad incidenti. Nelle sedi, il gas metano viene utilizzato per la climatizzazione, la cottura dei cibi e il riscaldamento dell'acqua.



Il consumo di gas si mantiene sostanzialmente invariato nei due anni. I dati riportati nella tabella relativi ai consumi di metano per il riscaldamento degli uffici si riferiscono, per il 2016, alle sedi di Arezzo, Grosseto, Modena, Montepulciano, Osimo, Prato, Siena e Sesto Fiorentino; per il 2017, invece, si riferiscono alle stesse sedi esclusa quella di Sesto Fiorentino per la quale Estra non aveva rinnovato il contratto di affitto.

Per quanto riguarda le stazioni di primo salto (le cosiddette cabine REMI) per la distribuzione del metano, esse sono costituite da impianti in cui



Consumo di metano per la distribuzione gas (cabine REMI)

	2016		2017	
	Mc	Gj	Mc	Gj
Centria	799.978	28.106,43	844.134	29.657,80
Gergas	36.553	1.284,25	34.165	1.200,36
Totale	836.531	29.390,68	878.299	30.858,16

avviene, tra l'altro, la decompressione e la regolazione del gas naturale. La fase di decompressione, da alta pressione a media pressione, determina un inevitabile abbassamento della temperatura del gas: per ragioni di sicurezza, questo deve essere riscaldato e riportato a temperatura superiore a 0°C prima di essere immesso nella rete di distribuzione. Prima di essere immesso in rete il gas viene riscaldato, questa fase comporta un consumo di gas metano.

Ulteriori consumi di metano si possono verificare nel momento in cui entrano in funzione le caldaie ad integrazione. In particolare, il funzionamento della rete di teleriscaldamento del Comune di Calenzano (Firenze) si basa su un impianto di cogenerazione a biomasse che autoconsuma una parte dell'energia elettrica prodotta per alimentare pompe elettriche, circolatori, ventilatori, etc. Nell'impianto sono presenti delle caldaie ad integrazione che entrano in azione quando l'impianto è fermo per un guasto o è in manutenzione, mentre sono spente quando il cogeneratore a biomasse è in funzione.



Impianto di cogenerazione a biomasse

	Alimentazione	Potenza elettrica (KW)	Potenza termica (KW)	Potenza frigorifera (KW)
Cogeneratore Calenzano IM1	Cippato	799	4.500	-

Per quanto riguarda gli impianti cogenerativi a metano, si tratta di 3 impianti, le cui caratteristiche principali sono riportate nella seguente tabella.



Impianti di cogenerazione a metano

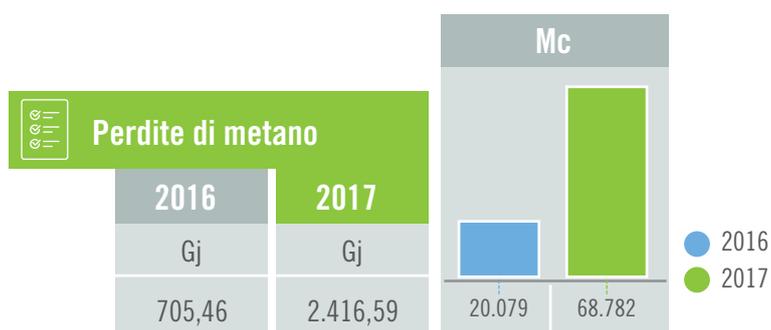
	Alimentazione	Potenza elettrica (KW)	Potenza termica (KW)	Potenza frigorifera (KW)
Trigeneratore Sesto Fiorentino	Metano	1.605	1.596	561,6
Cogeneratore Malizia	Metano	135	210	-
Cogeneratore Mattioli	Metano	520	876	-



Consumo di metano per impianti di cogenerazione

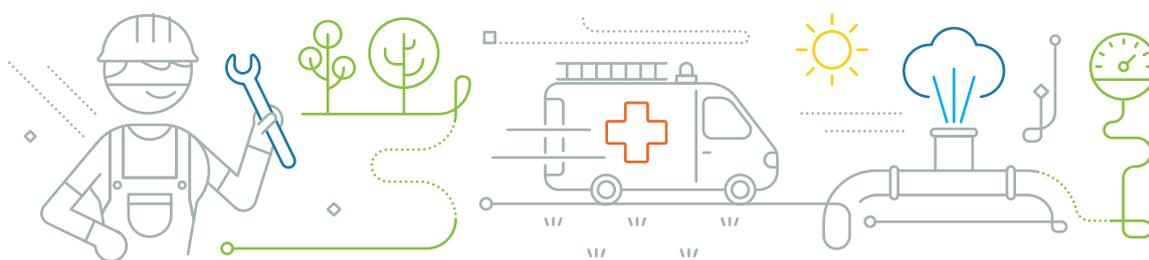
	2016		2017	
	Mc	Gj	Mc	Gj
Biomassa	246.524	8.661	270.161	9.492
Metano	798.526	28.055	729.443	25.628
Teleriscaldamento Sesto F.no	221.287	7.775	256.874	9.025
Teleriscaldamento TLR Malizia	72.791	2.557	78.812	2.769
Teleriscaldamento TLR Mattioli	504.448	17.723	393.757	13.834
Totale	1.045.050	36.716	999.604	35.120

Perdite di metano



Nel corso del 2017 si sono verificati 8 incidenti ambientali tutti causati dalla rottura di tubazioni che hanno causato la fuoriuscita di metano. Gli incidenti sono avvenuti nelle zone di Siena, Prato ed Arezzo. Per 3 degli 8 incidenti non è stato possibile stimare la fuoriuscita di metano. Tra i dati disponibili, la perdita minima registrata è stata pari a 520 mc nel Comune di Radicofani, mentre quella massima ha raggiunto i 62.308,2 mc a Lastra a Signa.

I dati si riferiscono esclusivamente a Centria, poiché Gergas non ha registrato alcuna perdita nel biennio 2016-2017.



Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica delle sedi del Gruppo sono riferiti all'energia elettrica prelevata dalla rete dagli impianti fotovoltaici, dall'impianto a biomasse e gli impianti di cogenerazione, in misura minore, a quella di impianti tecnologici dislocati sul territorio (cabine gas e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni) e, per le sedi di Prato e Arezzo, a quella proveniente da fonte rinnovabile (presa direttamente dagli impianti fotovoltaici presenti sulle sedi, non di proprietà del Gruppo). Tali consumi, dovuti principalmente all'illuminazione, alla forza motrice e alla climatizzazione dei locali, hanno registrato un decremento del 7,4% nel corso del il 2017, grazie soprattutto alla sostituzione dei punti luce della sede di Prato. In aggiunta ai consumi sopra evidenziati, alcuni impianti fotovoltaici di proprietà auto-consumano parte dell'energia che producono come indicato nella seguente tabella. L'aumento degli auto-consumi dal 2016 al 2017 deriva dall'inclusione degli impianti di Cavriglia e Tegolaia all'interno del perimetro di consolidamento integrale.

I consumi di energia elettrica per le sedi dovuti principalmente all'illuminazione, alla forza motrice e alla climatizzazione dei locali, hanno registrato un decremento del 7,4% nel corso del il 2017, grazie soprattutto alla sostituzione dei punti luce della sede di Prato.

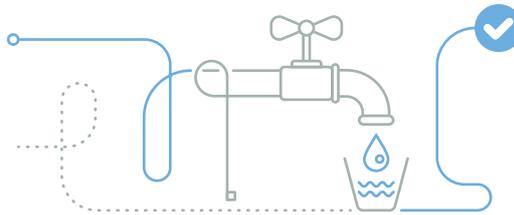
Consumi di energia elettrica da rete, da fotovoltaico e autoconsumo degli impianti fotovoltaici

	2016		2017	
	kWh	Gj	kWh	Gj
Consumi di energia elettrica da rete	5.614.979	20.213,92	5.348.791	19.255,65
di cui delle sedi	3.754.580	13.516,49	3.476.664	12.515,99
degli impianti cogenerativi	696.434	2.507,16	778.216	2.801,58
dell'impianto a biomasse	252.523	909,08	167.246	602,09
degli impianti fotovoltaici	328.262	1.181,74	322.100	1.159,56
di altri impianti (Centria e Gergas)	583.180	2.099,45	604.565	2.176,43
Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico	79.884	287,58	85.748	308,69
Autoconsumo di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici	32.281	116,21	634.276	2283,39

Consumi di acqua

Consumi Gruppo Estra	
2016	2017
Mc	Mc
12.692	10.062

Qui accanto si riportano i consumi di acqua del Gruppo Estra. I dati sono riferiti alle sedi di Gergas, Coopgas, Arezzo, Prato e Siena. Rispetto al 2016, nel 2017, il consumo di acqua è diminuito del 15,7%



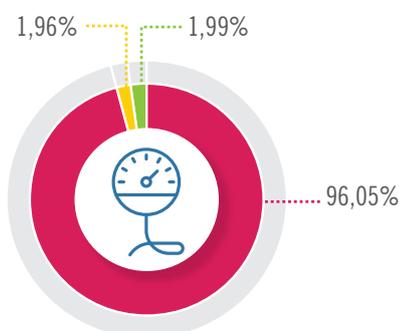
Gli automezzi

Per quanto riguarda gli automezzi, è importante evidenziare come, su indicazione della capogruppo, nel corso del 2015 sia stata avviata una politica di rinnovamento degli automezzi aziendali basata sulla progressiva sostituzione degli stessi con altri (di ultima generazione) acquisiti tramite contratti di noleggio a lungo termine. Tale politica, i cui effetti possono essere apprezzati attraverso l'analisi dei dati riportati nelle tabelle di seguito, sta garantendo non solo crescenti livelli di risparmio economico, ma bensì una maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori ed, in ultimo, un minor impatto ambientale. Guardando ai dati sugli automezzi, in particolare, è possibile in primo luogo evidenziare come, a dispetto dell'incremento registrato nel parco automezzi (+4,66%), siano diminuiti i km percorsi (-2,55%). In particolare, è interessante notare come nel 2017 il parco automezzi sia ancora composto in prevalenza da automezzi alimentati a gasolio (aumentati, rispetto al 2016, dell'11,24%), mentre siano diminuiti gli automezzi alimentati a benzina, quelli a metano e quelli bi-fuel. La prevalenza di automezzi a gasolio, ovviamente, si riflette sulla composizione per consumo dei km percorsi, derivanti per la maggior parte (96,05%) da tale tipologia di automezzi. Sono ben **113 il numero di mezzi dotati di Black Box** (38,7% degli automezzi). Si tratta di un dispositivo satellitare, dotato di Gps per la geo-localizzazione, che registra la velocità, la frenata delle auto e, in caso di incidenti, la dinamica dell'evento.

Parco automezzi		
	2016	2017
Numero	279	292
Km percorsi	5.796.956	5.649.064

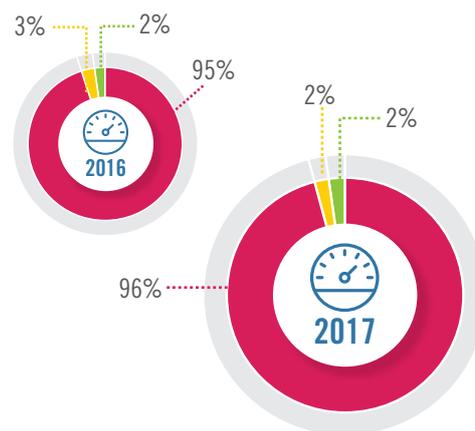
Numero di automezzi per tipologia di consumo		
	2016	2017
Gasolio	249	277
Benzina	14	4
Metano	3	1
Bi-fuel	13	10
Totale	279	292

Km percorsi per tipologia di consumo		2017
Gasolio	●	5.426.209
Benzina	●	110.503
Metano	●	112.352
Totale		5.649.064



Altro riflesso della dominanza degli automezzi alimentati a gasolio all'interno del parco automezzi è quello legato ai consumi. In tal senso, è infatti interessante notare come, a cavallo tra il 2016 ed il 2017, i consumi di gasolio siano aumentati (+8,61%). Inoltre, è importante evidenziare come, nello stesso periodo di tempo, siano diminuiti sia i consumi di metano che di benzina, conseguenza diretta della diminuzione nel numero di tali tipologie di automezzi.

Consumi automezzi				
	2016		2017	
	lt	Gj	lt	Gj
Gasolio ●	332.283	11.932	363.596	13.057
Benzina ●	12.411	388	7.492	234
	Mc	Gj	Mc	Gj
Metano ●	6.418	7.570	5.332	191



Efficienza energetica

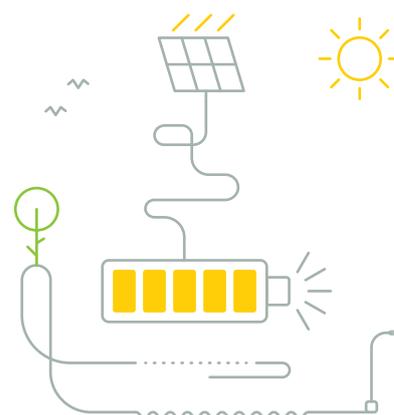
Estra Clima è la Società del Gruppo Estra specializzata nell'ambito dell'efficienza energetica. Nel 2017 sono state effettuati 35 interventi di ristrutturazioni e qualificazioni condominiali: di queste, 29 sono state le riqualificazioni condominiali con sistema di contabilizzazione per la ripartizione dei costi in base all'effettivo utilizzo e 6 le riqualificazioni di centrali termiche condominiali con apparecchi a condensazione e montaggio di sistemi di contabilizzazione per la ripartizione dei costi in base all'effettivo utilizzo. Sono state sostituite 98 caldaie classiche con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura.

Per quanto riguarda gli interventi nell'ambito del relamping, essi hanno riguardato la sostituzione delle lampade esistenti tradizionali con nuove a LED. Gli interventi sono stati eseguiti presso la piscina comunale di Cecina, la piscina comunale di Volterra, i garages e il locale della mensa della sede di Estra a Prato.

Gli interventi eseguiti con la formula ESCo hanno riguardato l'impianto di cogenerazione dello stabilimento termale Grotta Giusti e la riqualificazione dell'impianto termico con inserimento di un gruppo di cogenerazione presso lo stabilimento termale Bagni di Pisa.

L'intervento di teleriscaldamento che ha avuto luogo nel 2017 ha portato all'estensione della rete di TLR presso il Comune di Calenzano, avviata nel 2016 e abbinata ad un impianto cogenerativo a biomasse legnose, a servizio di due alberghi. L'intervento consente di utilizzare energia rinnovabile in sostituzione del metano per la climatizzazione invernale e la produzione di acqua calda sanitaria per entrambe le strutture.

Interventi effettuati		
	2016	2017
Tipologia di intervento	N. interventi realizzati	
Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali	151	35
Sostituzione caldaie utenti residenziali	113	98
Interventi con formula ESCo	3	2
Interventi di teleriscaldamento	-	1
Interventi di relamping	-	4



Efficientamento energetico della sede di Prato

Il 2017 ha visto l'implementazione di un significativo processo di efficientamento nella sede di Prato. In tal senso, il progetto è stato predisposto e realizzato da Estra Clima, ed è stato articolato attorno alle seguenti attività:

- efficientamento tecnologico del sistema di illuminazione, attraverso la sostituzione di 412 punti luce dei corridoi con delle nuove plafoniere, che ha consentito di ridurre la potenza installata di ogni punto luce da 43,01 W a 12,65 W;
- riduzione delle ore di accensione oltre l'orario di lavoro, pianificando il primo spegnimento programmato dell'illuminazione dei corridoi alle ore 20:00 e lasciando il secondo spegnimento automatico alle ore 22:00.

Il 2018, invece, vedrà lo smantellamento delle pompe di calore e dei circolatori presenti sulla copertura dell'edificio e l'installazione di due pompe di calore silenziate ad alta efficienza (posizionate su una nuova platea da realizzarsi nella zona parcheggi), che saranno allacciate ad una nuova rete di distribuzione realizzata a partire dalle stesse fino alla copertura dell'edificio (dove essa si svilupperà fino ai vari punti di attacco presenti sulle colonne montanti esistenti per l'alimentazione dei terminali emissivi installati negli uffici). L'impianto vedrà altresì la presenza di circolatori ad inverter, valvole di zona on-off su ogni fancoil ed un nuovo sistema di telegestione dello stesso.

Efficientamento energetico della sede di Arezzo

Sempre il 2018 vedrà il rifacimento completo della centrale termica della sede di Arezzo, mediante la sostituzione dell'attuale generatore con uno a condensazione alimentato a metano (che produrrà energia termica per la climatizzazione invernale della sede), la sostituzione dei circolatori presenti con circolatori ad inverter, l'installazione di un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria, nonché l'introduzione di un nuovo sistema di telegestione per l'impianto.

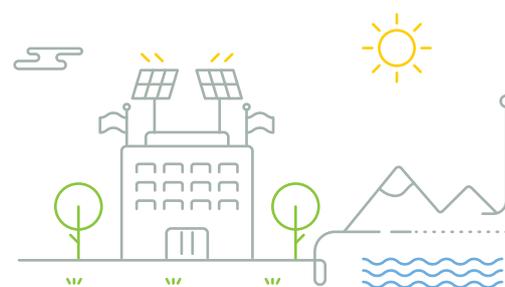
Produzione di energia da fonti rinnovabili

Attraverso partecipazioni e partnership, negli ultimi 10 anni, Estra ha installato oltre 30MW di impianti a fonte rinnovabili distribuiti su 6 regioni italiane. In particolare, nel corso del 2016 il Gruppo Estra ha portato avanti un processo di riorganizzazione del comparto rinnovabili. Attraverso operazioni societarie specifiche, tale processo ha condotto ad un'ottimizzazione delle attività e delle relative risorse, tenendo conto sia delle partecipazioni in essere che della distribuzione geografica degli impianti.

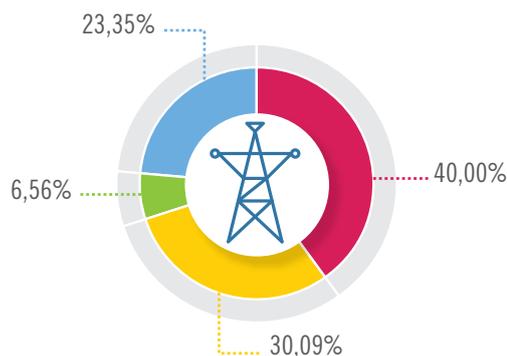
A partire da giugno 2016 sono stati conferiti nella società Estra Clima alcuni impianti precedentemente nella titolarità di Centria, del Gruppo Solgenera e del Gruppo NovaE, nonché la partecipazione societaria nella società Casole Energia. Inoltre, è stata avviata la fusione per incorporazione della società Venticello. Il nuovo assetto, che vede confluire in una unica società costi e ricavi derivanti dagli impianti a fonte rinnovabile, consentirà una miglior gestione sia in ottica di produzione che di gestione tecnico-amministrativa.

Fotovoltaico

Con riferimento all'energia elettrica prodotta, è interessante notare come, fra il 2016 ed il 2017, essa sia **cresciuta considerevolmente (+269,97%)** a causa dell'ingresso nel perimetro di consolidamento degli impianti di Cavriglia e Tegolaia. Infatti, la maggior parte dell'energia elettrica prodotta deriva dagli impianti di Cavriglia (40%) e Tegolaia (30%).

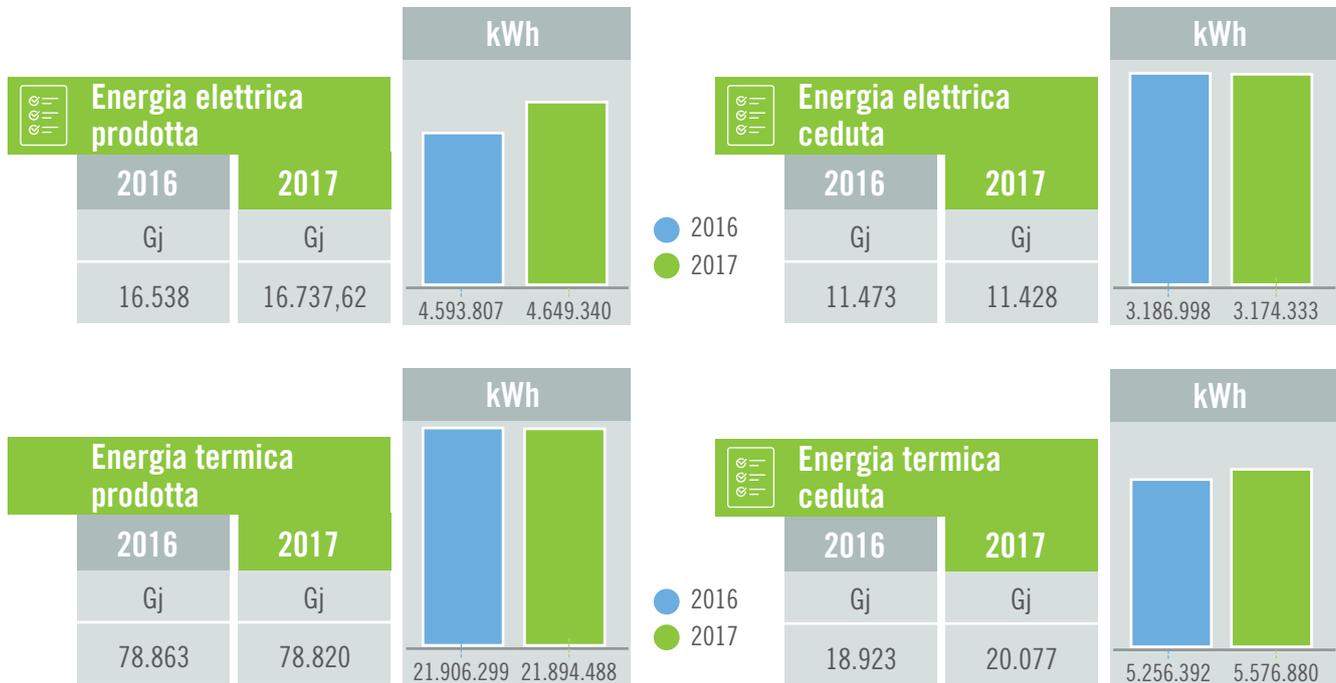


Produzione di energia elettrica per impianto		2017
Cavriglia		12.121.692
Tegolaia		9.118.068
Altri impianti che utilizzano autoconsumi (Teseo, Gibilisco, Sansepolcro)		1.988.124
Altri impianti che non utilizzano autoconsumi		7.075.457
Totale		30.303.341



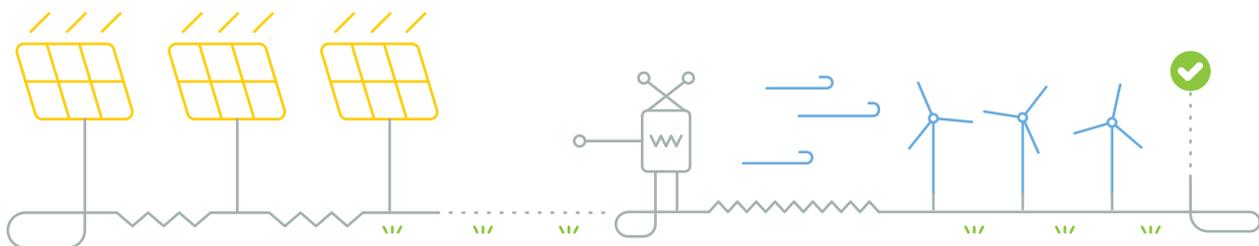
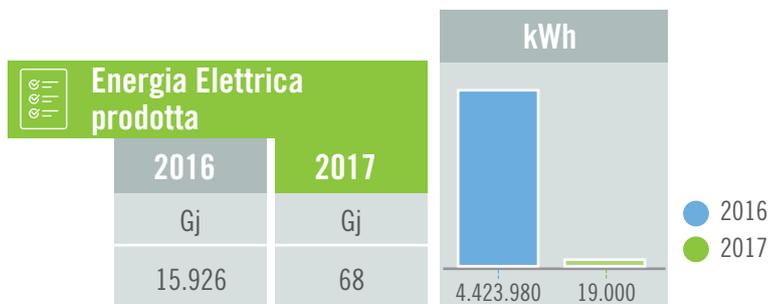
Biomasse

Con riferimento all'energia elettrica da biomasse prodotta e ceduta è importante sottolineare come, fra il 2016 ed il 2017, la prima sia aumentata (+1,21%) e la seconda sia diminuita (-0,40%). Per quanto riguarda l'energia termica da biomasse prodotta e ceduta, nel biennio considerato mentre la prima è diminuita (-0,054%) la seconda è aumentata (+ 6,09%).



Eolico

In termini di energia elettrica prodotta da eolico, nel corso del biennio considerato si è registrata una considerevole diminuzione a causa della cessione totale dell'impianto eolico a Monfalcone (BN) alla società Montedil.

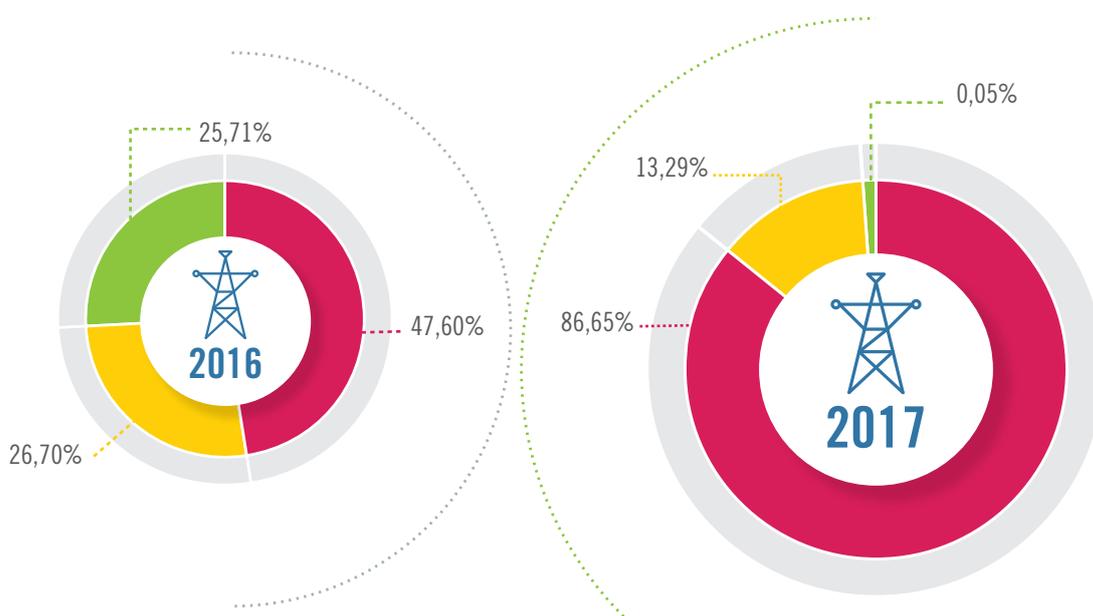


Totale energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile

Le tabelle riassumono i dati sull'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili già analizzati nei paragrafi precedenti. In particolare, dalle tabelle è possibile apprezzare come, a cavallo fra 2016 e 2017, l'energia elettrica prodotta da fotovoltaico sia cresciuta considerevolmente (+269,97%) a causa dell'ingresso nel perimetri di consolidamento degli impianti di Cavriglia e Tegolaia, l'energia elettrica prodotta da biomasse sia leggermente aumentata (+1,21%) e l'energia elettrica

prodotta da eolico sia drasticamente diminuita a causa della cessione totale dell'impianto eolico a Monfalcone (BN) alla società Montedil. Ciò ha fatto sì che, nel bilancio complessivo dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, tra il 2016 ed il 2017, la quota di quella da fotovoltaico sia aumentata, mentre siano diminuite quelle da biomasse ed eolico.

Totale produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile				
	2016		2017	
	kWh	Gj	kWh	Gj
Fotovoltaico ●	8.190.663	29.486	30.303.341	109.092
Biomasse ●	4.593.807	16.538	4.649.340	16.737,62
Eolico ●	4.423.980	15.926	19.000	68
Totale	17.208.450	61.950	34.971.681	125.898



Produzione energia da fonte non rinnovabile

Con riferimento all'energia prodotta da fonte non rinnovabile, la tabella sottostante mostra come, nel corso del biennio considerato, l'energia elettrica, l'energia termica e quella frigorifera siano diminuite, rispettivamente, del 35,2%, del 9,15% e del 43,89%.

Energia prodotta da fonte non rinnovabile				
	2016		2017	
	kWh	Gj	kWh	Gj
Energia elettrica	406.359,98	1.462,90	263.309,64	947,91
Energia termica	6.439.950,00	23.183,82	5.850.510,00	21.061,84
Energia frigorifera	19.230	69	10.790	38,84

Emissioni

Qui di seguito si riportano i dati relativi alle emissioni prodotte ed evitate nel 2016 e nel 2017 ed il relativo saldo.

Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte derivano da:

- consumi di metano (sedi, distribuzione gas, impianti cogenerativi e perdite di metano dovute a guasti rilevanti);
- consumi di energia elettrica (sedi, impianti cogenerativi, impianti fotovoltaico e biomasse);
- consumi di carburanti per automezzi (gasolio, benzina e metano).

Le emissioni che derivano da consumi di metano sono in larga parte prodotte dalle cabine REMI e dagli impianti cogenerativi che insieme coprono il 77,23% nel 2016 e il 74,37% nel 2017 del consumo totale. Le emissioni prodotte da consumi di metano sono relativamente stabili nel biennio considerato; si registra infatti soltanto un lieve aumento pari al 2,10%.

Emissioni prodotte da consumi di metano (tonnellate)				2016
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumi di metano sedi	423,14	0,3785	0,00076	423,52
Consumo di metano per la distribuzione di gas: cabine REMI	1.642,85	1,46953	0,00294	1.644,32
Consumo di metano degli impianti cogenerativi a biomasse	484,14	0,43307	0,00087	484,57
Consumo di metano degli impianti cogenerativi a metano	1.568,21	1,40277	0,00281	1.569,62
Perdite di metano	39,43	0,03527	0,00007	39,47
Totale	4.157,77	3,71914	0,00745	4.161,50

				2017
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumi di metano sedi	422,27	0,37772	0,00076	422,65
Consumo di metano per la distribuzione di gas: cabine REMI	1.724,88	1,54291	0,00309	1.726,42
Consumo di metano degli impianti cogenerativi a biomasse	530,57	0,47459	0,00095	531,05
Consumo di metano degli impianti cogenerativi a metano	1.432,54	1,28141	0,00256	1.433,83
Perdite di metano	135,08	0,12083	0,00024	135,2
Totale	4.245,34	3,79746	0,00760	4.249,15

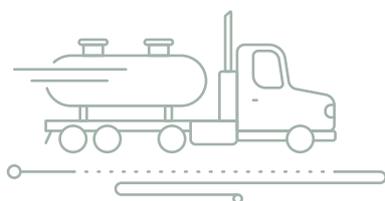
Diminuiscono, invece, del 4,74% le emissioni complessive di CO₂, NO_x e PM10 derivanti da consumi di energia elettrica. Tra i consumi di energia elettrica del Gruppo, i consumi delle sedi sono i più rilevanti in termini di emissioni prodotte, contribuendo ad oltre il 60% delle emissioni complessive in entrambi gli anni considerati, seppur in diminuzione del 7,40% nel 2017.

Emissioni prodotte da consumi di energia elettrica (tonnellate)				2016
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumi di EE sedi	1.407,97	1,16392	0,01126	1.409,15
Consumi di EE dei cogeneratori di Estra Clima	261,16	0,21589	0,00209	261,38
Consumo di EE degli impianti fotovoltaici	123,10	0,10176	0,00098	123,20
Consumo di EE degli impianti a biomasse	94,70	0,07828	0,00076	94,78
Consumo di EE di altri impianti di proprietà di Centria e Gergas	218,70	0,18079	0,00175	218,88
Totale	2.105,63	1,74064	0,01684	2.107,39

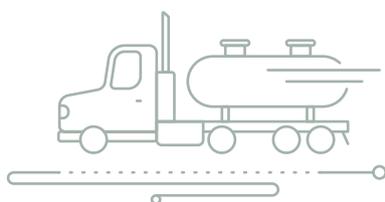
				2017
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumi di EE sedi	1.303,75	1,07777	0,01043	1.304,84
Consumi di EE dei cogeneratori di Extra Klima	291,83	0,24125	0,00233	292,07
Consumo di EE degli impianti fotovoltaici	120,79	0,09985	0,00097	120,89
Consumo di EE degli impianti a biomasse	62,72	0,05185	0,00050	62,77
Consumo di EE di altri impianti di proprietà di Centria e Gergas	226,71	0,18742	0,00181	226,90
Totale	2.005,80	1,65814	0,01604	2.007,47

Le emissioni prodotte che derivano dall'utilizzo degli automezzi sono aumentate del 12% dal 2016 al 2017, passando da 873 a 979 tonnellate.

Emissioni prodotte dagli automezzi (tonnellate)				2016
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumo gasolio	828,22	3,33534	0,20483	831,76
Consumo benzina	28,60	0,02496	0,00255	28,63
Consumo metano	12,60	0,00539	0,00139	12,61
Totale	869,42	3,36569	0,20877	872,99

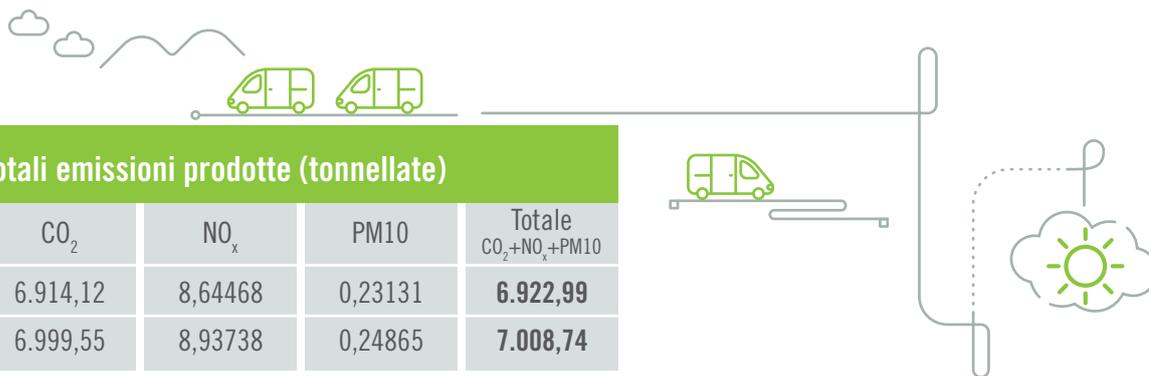


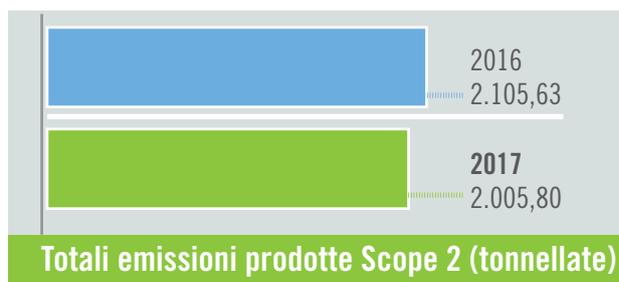
				2017
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Consumo gasolio	947,38	3,64965	0,22413	951,25
Consumo benzina	17,27	0,01507	0,00154	17,29
Consumo metano	10,47	0,00448	0,00115	10,48
Totale	975,12	3,66920	0,22682	979,02



Le emissioni totali prodotte dal Gruppo Extra si sono mantenute stabili: sono passate da 6.923 a 7.009 tonnellate, registrando un lieve aumento pari all'1,23%. Le emissioni di CO₂ che rientrano nello Scope 1 sono emissioni dirette, ossia provenienti da fonti/sorgenti proprie o controllate dall'azienda. Rispetto al 2016, nel 2017 sono aumentate del 3,84%. Al contrario, le emissioni indirette di CO₂ che rientrano nello Scope 2 indirette in quanto sono conseguenza delle attività dell'azienda, sono diminuite del 4,74%, in linea con il decremento di consumo di energia elettrica evidenziato sopra.

Totali emissioni prodotte (tonnellate)				
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
2016	6.914,12	8,64468	0,23131	6.922,99
2017	6.999,55	8,93738	0,24865	7.008,74





Emissioni evitate

Le emissioni evitate derivano da:

- autoconsumi di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici;
- interventi di efficientamento energetico;
- produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili (fotovoltaico, biomasse ed eolico).

Le emissioni evitate dovute ad autoconsumi di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici sono passate da 12,12 tonnellate nel 2016 a ben 238,05 tonnellate nel 2017. Più contenuto l'aumento delle emissioni evitate grazie ai consumi da fonte rinnovabili di energia elettrica delle sedi, comunque pari al 7,34%. Diminuiscono, invece, di oltre il 50% le emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico, in particolare a causa del decremento di ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali.



Emissioni evitate per autoconsumi di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
2016	12,11	0,01001	0,00010	12,12
2017	237,85	0,19663	0,00190	238,05



Emissioni evitate per consumo di energia elettrica delle sedi da fonte rinnovabile (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
2016	29,96	0,02476	0,00024	29,98
2017	32,16	0,02658	0,00026	32,18



Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico (tonnellate)

	2016			2017		
	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10
Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali	1.366,19	1,2033	0,0072	402,77	0,351135	0,002066
Sostituzione caldaie utenti residenziali	53,46	0,0471	0,0003	66,88	0,05831	0,000343
Interventi con formula ESCo	66,30	0,0584	0,0003	242,70	0,69970	0,090100
Interventi di teleriscaldamento	-	-	-	0,062	0,00016	0,0000009
Interventi di relamping	-	-	-	0,016	0,00003	0,0000003
Totale	1.485,95	1,30880	0,00780	712,43	1,10934	0,09251
	1.487,27			713,63		

Le emissioni evitate grazie alla produzione di energia da fonte rinnovabile hanno registrato un aumento significativo tra il 2016 e il 2017 (pari al 70% circa), passando da 13.917 a 23.725 tonnellate. Tale incremento è dovuto alla produzione di energia elettrica da fotovoltaico (+270% nel 2017 rispetto al 2016, che si spiega soprattutto grazie agli impianti di Cavriglia e Tegolaia rientrati, nel 2017, nel perimetro di consolidamento). Questo aumento ha più che compensato la diminuzione di emissioni evitate a causa dell'energia elettrica prodotta da fonte eolica, che si è drasticamente ridotta passando da 2.443 a 10 tonnellate.

Emissioni evitate per produzione di energia da fonte rinnovabile (tonnellate)				2016
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	4.521,25	2,53911	0,02457	4.523,81
Produzione di energia elettrica da biomasse	2.535,78	1,42408	0,01378	2.537,22
Produzione di energia elettrica da eolico	2.442,04	1,37143	0,01327	2.443,42
Produzione di energia termica da biomasse	4.408,21	3,94315	0,00789	4.412,16
Totale	13.907,27	9,27777	0,05951	13.916,61

				2017
	CO ₂	NO _x	PM10	Totale CO ₂ +NO _x +PM10
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	16.727,44	9,39404	0,09091	16.736,93
Produzione di energia elettrica da biomasse	2.566,44	1,44130	0,01395	2.567,89
Produzione di energia elettrica da eolico	10,49	0,00589	0,00006	10,49
Produzione di energia termica da biomasse	4.405,80	3,94100	0,00788	4.409,75
Totale	23.710,17	14,78222	0,11280	23.725,06

Le emissioni complessive di CO₂, NO_x e PM10 evitate nel 2017 sono state pari a 24.708,93 tonnellate, oltre 9.000 in più rispetto all'anno precedente.

Totali emissioni evitate (tonnellate)				Totale CO ₂ +NO _x +PM10	
	CO ₂	NO _x	PM10	2016	2017
2016	15.435,28	10,62134	0,06765	15.445,97	24.708,93
2017	24.692,61	16,11476	0,20747		

Saldo emissioni

Il saldo delle emissioni è dato dalla differenza tra le emissioni evitate e quelle prodotte. **Nel 2017, rispetto al 2016, il saldo registra un aumento pari al 110,41%, passando da 8.304 a 17.473 tonnellate.** Tale incremento è dovuto principalmente all'aumento di produzione di energia elettrica da fotovoltaico.

Saldo emissioni (tonnellate)				Totale CO ₂ +NO _x +PM10	
	CO ₂	NO _x	PM10	2016	2017
2016	8.302,46	1,795871	-0,16541	8.304,09	17.473,29
2017	17.466,35	6,98996	-0,04299		

Titoli di efficienza energetica

Centria è tenuta ogni anno a rispettare un obiettivo specifico in termini di risparmio energetico e di sviluppo di fonti rinnovabili. Tale obiettivo è quantificato in Titoli di Efficienza Energetica (TEE), denominati anche Certificati Bianchi. È stabilito ogni anno dal Gestore dei Servizi Energetici sulla base della quantità di gas che è stato distribuito il secondo anno antecedente a quello di riferimento ed in proporzione all'obiettivo nazionale.

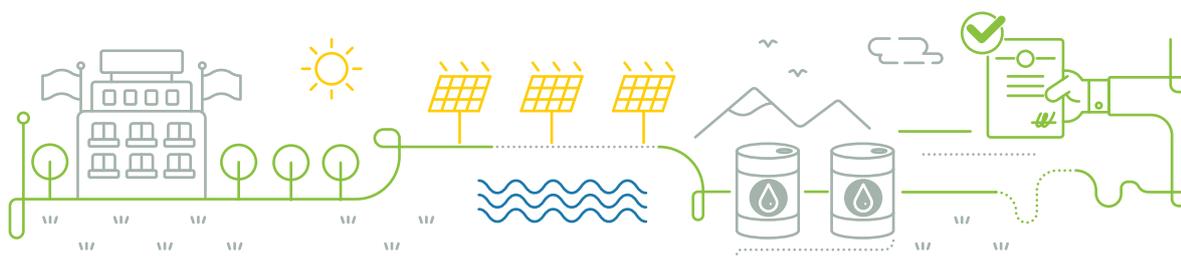
I TEE sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Il sistema dei Certificati Bianchi è stato introdotto nella legislazione italiana dai Decreti Ministeriali del 20 luglio 2004 e s.m.i. e prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale raggiungano annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, espressi in tonnellate equivalenti di petrolio risparmiate. Un certificato corrisponde al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio. Le aziende distributrici di energia elettrica e gas possono assolvere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai Certificati Bianchi oppure acquistando TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica.



Con specifico riferimento all'anno 2017, è importante sottolineare come il Decreto del MiSE dell'11 gennaio 2017, che regola attualmente il meccanismo dei TEE, preveda sia la possibilità di raggiungere la quota minima del 60% dell'obiettivo senza incorrere in sanzioni sia la deroga di un anno per reperire i TEE necessari a raggiungere il 100% dell'obiettivo annuale. Tale quota minima per il 2017 è stata raggiunta nel maggio 2018. Tuttavia, residuano ancora 23.012 TEE da reperire. Le deroghe sulle percentuali di raggiungimento degli obiettivi annuali hanno fissato, insieme alla compensazione della quota residua per l'anno 2017, anche la compensazione di quella per l'anno 2015, pari a 34.998 TEE, che è stata effettuata con successo.

Con riferimento all'anno 2018, l'obiettivo assegnato a Centria è di 67.358 TEE. Tale importo include la compensazione degli obiettivi 2016 e 2017 per la parte non già raggiunta, di importo massimo pari a 66.303 TEE (43.291 TEE per il 2016 e 23.012 TEE per il 2017).

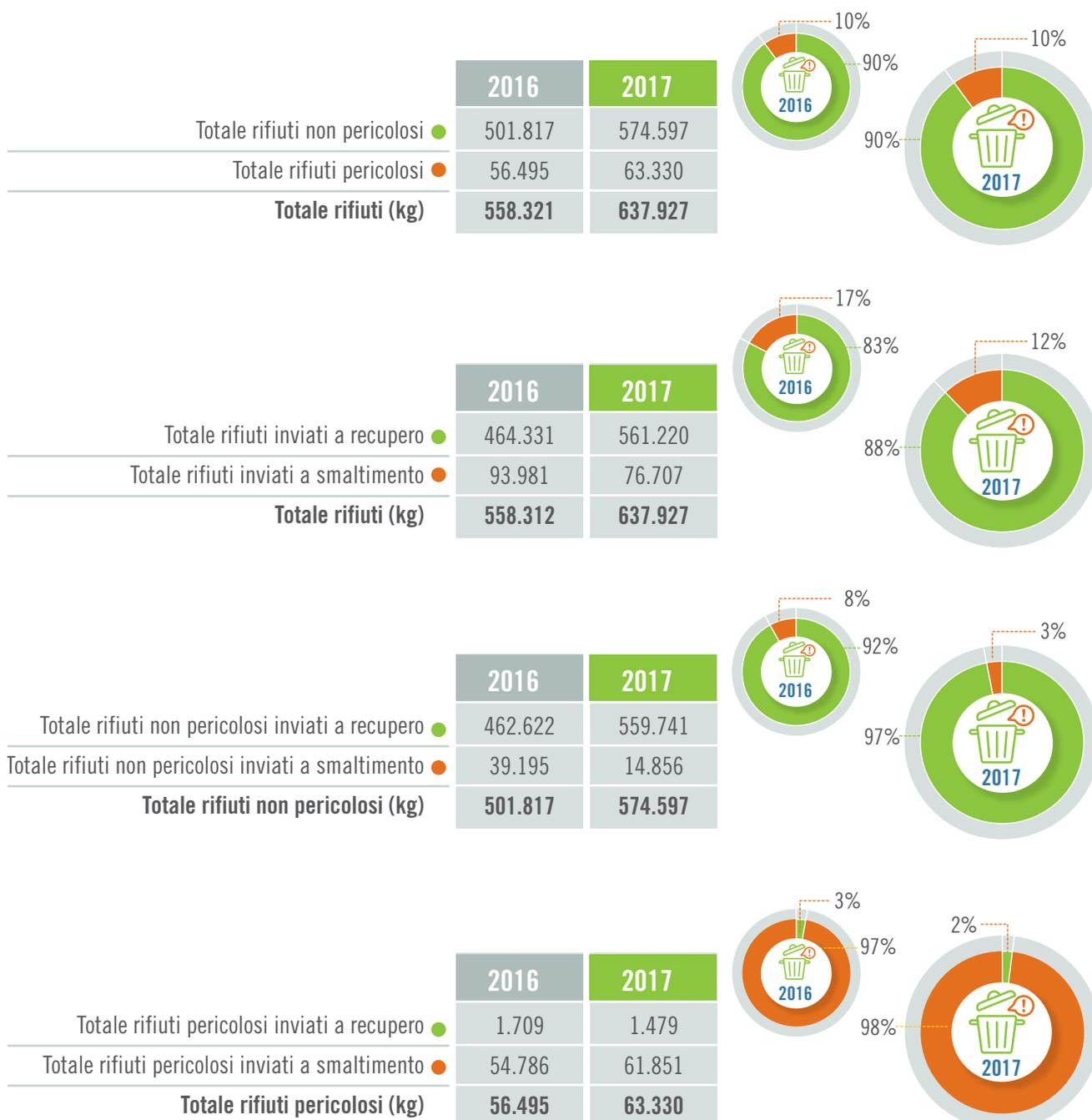
I TEE conseguiti tramite interventi di risparmio energetico, direttamente o tramite società controllate o controllanti, per l'obiettivo aggiornato del 2017 sono 52. I TEE approvvigionati sul mercato sono 81.963.



Rifiuti prodotti

Nel 2017 sono stati prodotti complessivamente 637.927 kg di rifiuti, contro 558.312 kg del 2016. Tale aumento, pari al 14,2%, è dovuto principalmente dell'incremento delle ceneri prodotte dall'impianto a biomasse.

Nel corso del biennio 2016/2017, la composizione dei rifiuti, tra pericolosi e non pericolosi, è rimasta invariata. **La percentuale di rifiuti complessivamente prodotti e inviati a recupero aumenta del 20,9% rispetto al 2016**, coerentemente con l'obiettivo del Gruppo di ridurre i rifiuti inviati a smaltimento. Analizzando nello specifico le singole categorie di rifiuti, si nota come tra i rifiuti non pericolosi sia notevolmente cresciuta la percentuale destinata al recupero e si sia ridotta notevolmente la parte destinata allo smaltimento. Per quanto riguarda i rifiuti pericolosi, soltanto il 2% di questi è destinato al recupero, mentre il 98% viene smaltito a causa della natura stessa dei rifiuti e della loro pericolosità.





Collettività, territorio e generazioni future



Collettività, territorio e generazioni future

Comunicazione esterna

Network Estra Media Partner

Siti web e Facebook

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

Progetti per la collettività e sviluppo della comunità locale

Progetti di alternanza scuola lavoro internazionali

Project manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Alfabetizzazione digitale: "Anche lo uso internet"

Energicamente

ROARR

Estra Sport Club

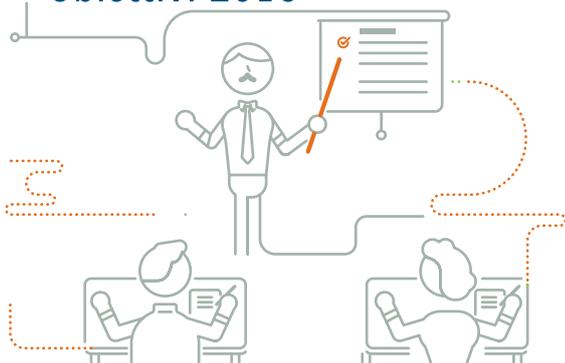
Campionati studenteschi

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Art bonus e School bonus



Obiettivi 2016



Estra Network Media Partner

Progetto Europeo per il Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Energicamente 2017

Anch'lo uso internet

Disseminazione Premio giornalistico

Play for Inclusion

Campionati studenteschi

Risultati 2017



Il network è stato attivato.

Il progetto è stato finanziato. E' iniziata la fase dell'analisi dei bisogni formativi e di sviluppo della piattaforma educativa. Si è tenuto a Prato, presso la sede di Estra, il primo meeting di Progetto.

Gli obiettivi di coinvolgimento sono stati raggiunti.

Il progetto si è ampliato coinvolgendo gli studenti dell'Università di Siena e aumentando il numero dei partecipanti.

Durante il 2017, il Premio è stato oggetto di comunicazioni social programmate.

Si sono svolti gli incontri di presentazione con le Associazioni sportive giovanili del progetto Estra Sport Club.

Il progetto ha coinvolto, oltre alla provincia di Arezzo, quella di Siena.

Obiettivi 2018

Progetti di alternanza scuola lavoro internazionali:

Studenti per tirocinio: 78;

Professori job shadowing: 49.

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Nel 2018 si svolgeranno due meeting di progetto: il primo a Oslo (Norvegia) presso la Norwegian Business School; il secondo a Badajoz (Spagna) presso la Camera di Commercio.

Saranno ultimati: il report dei bisogni formativi; la matrice di apprendimento della nuova figura professionale del Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e Report Integrato; la piattaforma web per MOOC (Massive Open Online Course) e Webinar; la piattaforma educativa online.

Alfabetizzazione digitale "Anche io uso Internet": Estendere il progetto su Ancona.

Campionati studenteschi: Estendere il progetto su Prato, Firenze e Ancona.



Comunicazione esterna

Nel corso del 2017 l'attività ha prodotto:

- ✓ 125 comunicati stampa, 40 conferenze stampa
- ✓ 550 post sulla pagina Facebook
- ✓ 230 informazioni sul sito www.estrspa.it
- ✓ Spot su Radio2 RAI e su 5 emittenti regionali
- ✓ Spot su RAI Tv (Rai 2, 3 e 4) e su 14 emittenti regionali
- ✓ 12 newsletter agli 151.000 clienti iscritti all'Area Clienti online, con consenso alla ricezione di comunicazioni
- ✓ 12 pillole informative trasmesse da televisioni regionali e locali
- ✓ 12 trasmissioni informative video per il canale TV degli uffici al pubblico
- ✓ 12 newsletter ai Comuni soci indiretti

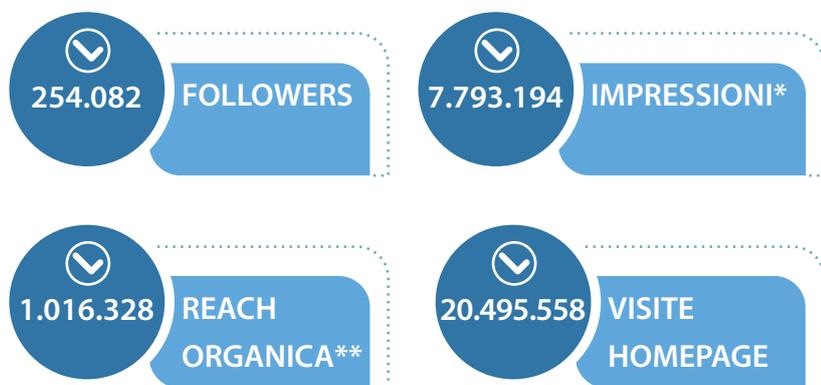
Network Estra Media Partner

Estra ha promosso una collaborazione proattiva tra il Gruppo e i media partner, tesa alla diffusione e condivisione delle informazioni corporate sulle piattaforme social e web dei media partner e sui rispettivi canali tradizionali.

Il progetto ha previsto il monitoraggio delle visite sulle home page dei siti dei media partner e delle interazioni sul banner Estra, posto nelle home page dei siti. Inoltre, per la parte social, il monitoraggio è avvenuto attraverso il monitoraggio del numero dei "likers" delle pagine Facebook dei media partner e il numero medio delle impressioni calcolate sulla base dei post riferiti al Gruppo Estra.

Il progetto "Estra Network Media Partner" nasce per allineare la comunicazione del Gruppo ai cambiamenti che la rete ha portato nel mondo dell'informazione. I media non sono più visti secondo le abituali categorie di televisione, radio, carta stampata, testate online, ma intesi come piattaforme di comunicazione social.

Questi i dati relativi al periodo di marzo-dicembre 2017

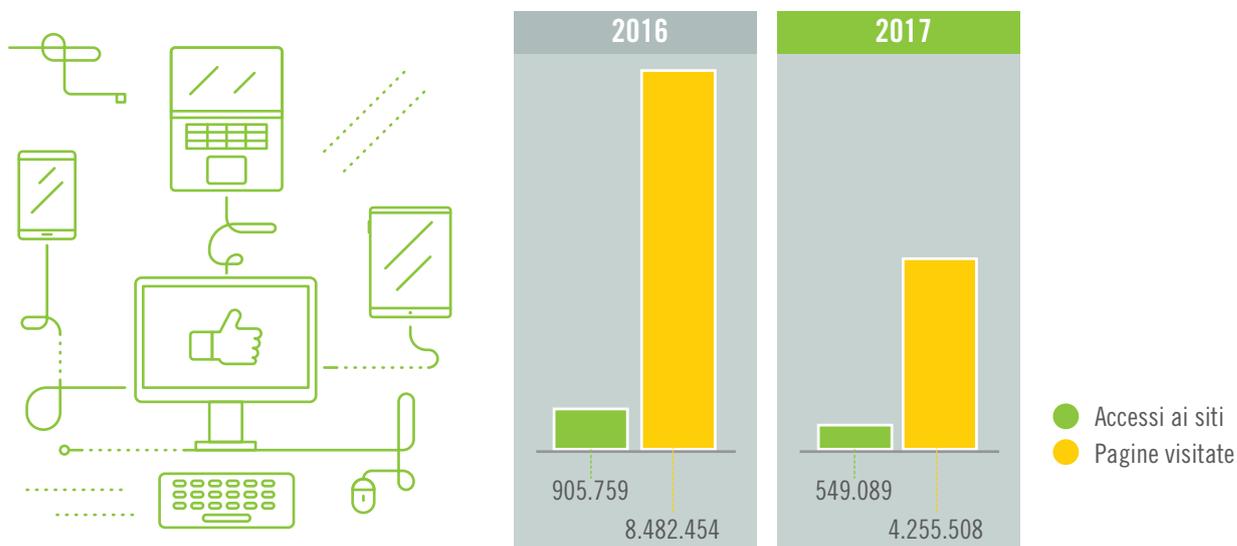


*Le impressioni rappresentano il numero di volte che un post ha avuto la possibilità di essere visto da un certo pubblico.

**Con reach organica di un contenuto si intende il numero di persone raggiunte da un certo post, ossia quelle nel cui news feed è apparso il post.

Siti web e Facebook

Nel 2017 si è rinnovato l'intero sistema dei siti del Gruppo. A causa di questo passaggio, alcuni mesi del 2017 non sono rientrati nelle statistiche relative agli accessi e alle pagine visitate.



Facebook



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



Nel 2016 Estra lancia il premio giornalistico nazionale “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie”. Il premio vuole focalizzare l'attenzione su un tema importante per lo sport, ovvero, la responsabilità di essere un potente motore sociale attraverso il racconto delle buone notizie che riguardano i suoi personaggi, le loro storie e le loro imprese. Fondamentale è il ruolo dei media per trasmettere la bellezza, le emozioni e tutti i valori insiti nello sport. Al premio collabora l'Unione Stampa Sportiva Italiana (USSI), mentre altre importanti realtà lo patrocinano come: l'Ordine dei Giornalisti Nazionale, quello della Toscana e delle Marche, il Comitato Italiano Paralimpico (CIP), il Comitato Regionale CONI Toscana e

Marche, Special Olympics Italia e la Fondazione “Candido Cannavò per lo Sport”.

Alla prima edizione hanno partecipato 140 giornalisti. La cerimonia di premiazione si è tenuta il 28 febbraio 2017 e sono risultati vincitori *Floriana Bulfon, (Il Reportage), Michele Carletti, (Il Resto del Carlino Ed. Ancona), Alberto Francescut, (Gazzetta.it), Roberto Grazzini, (Il Tirreno.it), Luigi Carbone, (Rai Sport), Massimiliano Masi, (TV Prato)*. Tre Menzioni d'Onore invece sono state assegnate al Bologna F.C. 1909 per la realizzazione del reportage sulla storia di Godfred Donsah, ad *Antonella Gaetani* di “Rainews24” per il servizio sul volontario sportivo internazionale di “CSI per il Mondo” e ad *Alessandro Bientinesi* de Il Tirreno per l'articolo dedicato all'impresa ciclistica di Francesco Magrini.

La seconda edizione del Premio ha preso il via con un convegno dal titolo: "Lo sport responsabile: progetti, idee e comunicazione per uno sport davvero sociale". L'evento, tenutosi a Firenze il 20 ottobre 2017, ha visto la partecipazione di personalità del mondo istituzionale, sociale e manageriale come: Gabriele Toccafondi, Renzo Ulivieri, Mario Cognigni, Wanny Di Filippo, Paolo Lucattini, Francesco Franchi, Marcello Marchioni, Franco Morabito e Roberto Ghiretti.

Progetti per la collettività e sviluppo della comunità locale

Estra, nonostante la sua dimensione nazionale, ha deciso di essere parte attiva e responsabile, rispetto ai territori di riferimento, partendo da un'attenta strategia di ascolto dei bisogni di cui gli stakeholder locali sono portatori. E' In questa direzione che vanno gli interventi attivati da Estra nel campo del sociale, della cultura, dello sport, del rispetto dell'ambiente e della formazione (*Life long learning*), sia attraverso progettualità condivise, sia sotto forma di mecenatismo, liberalità e sponsorizzazioni.

In ogni caso, sempre massima è l'attenzione che Estra rivolge alla qualità dei progetti, con particolare riferimento agli aspetti che riguardano sostenibilità e inclusione, perché gli sforzi prodotti assieme a tutti gli Stakeholder possano assicurare benefici duraturi.

Progetti di alternanza scuola lavoro internazionali

Da 5 anni, Estra partecipa con successo al programma Erasmus+ nell'ambito dell'azione KA1 (*Key Action 1*). Grazie ai progetti europei vinti, la società offre a studenti e neodiplomati degli istituti tecnici e professionali di ogni parte d'Italia l'opportunità di un'esperienza di mobilità transnazionale nel settore dell'istruzione e formazione professionale VET (*Vocational Education and Training*).

Le mobilità degli studenti prevedono un tirocinio formativo, nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica, da svolgersi presso aziende, enti, istituzioni scolastiche in uno dei paesi europei partecipanti al programma. **Nel 2016 e 2017 i ragazzi che hanno fatto il tirocinio sono stati oltre 100.**

Il percorso permette ai partecipanti di conseguire una crescita e un miglioramento delle competenze professionali, personali e interpersonali, oltre a sviluppare senso d'iniziativa e di imprenditorialità. Inoltre, sono allenate e aumentate le capacità individuali di comunicare in modo costruttivo in contesti sociali e culturali diversi da quelli dai quali provengono. Lo sforzo compiuto da Estra per progettare e gestire tali attività è un importante contributo alla transizione delle giovani generazioni verso il mondo del lavoro, in un'ottica innovativa e sostenibile.

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



Power Generation Progetto n. 2016-1-IT01-KA102-005275

"Formazione professionale all'estero nel settore delle energie rinnovabili, della sostenibilità ambientale e agricoltura bio"

- Importo finanziato: € 735.519
- Durata del progetto: 2 anni
- Durata tirocinio: 2 mesi
- 168 studenti e neo diplomati
- 63 professori in attività di job shadowing all'estero (1 settimana)
- 21 Istituti Tecnici Professionali,
- 6 Regioni italiane (Toscana, Umbria, Abruzzo, Marche, Puglia, Sicilia)
- 11 paesi di destinazione (Spagna, Portogallo, Grecia, Lituania, Germania, Belgio, Irlanda, Regno Unito, Repubblica Ceca, Bulgaria)
- Tirocinio formativo presso aziende attive nelle energie rinnovabili e nella sostenibilità ambientale.
- Il progetto è promosso da Estra S.p.A. e coordinato da OpenCom issc.

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 254 del 2016, in attuazione della Direttiva europea 2014/95/EU, oltre alla crescente rilevanza della Sostenibilità in ogni percorso dell'azienda, hanno decretato l'esigenza di progettare una formazione innovativa e applicata, attraverso la quale si creino competenze specifiche che permettano di analizzare, raccogliere, misurare e comunicare correttamente gli aspetti di sostenibilità nella loro dimensione economica, sociale e ambientale, oltre ad assicurare i benefici che le corrette pratiche di sostenibilità e relativa rendicontazione possono recare all'azienda, non solo nell'ambito della comunicazione ma, anche e soprattutto, in quelli dell'organizzazione e del business.

Estra, nel 2017, ha visto approvato un progetto, presentato nell'ambito del Programma Erasmus+, Azione KA2 scritto con l'obiettivo di creare e formare la nuova figura professionale del "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato", secondo una metodologia (Ecvet) che consentirà il riconoscimento in tutti i paesi europei delle conoscenze, competenze e abilità acquisite dai partecipanti.

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

- fornire una rappresentazione della performance economica, sociale ed ambientale dell'organizzazione;
- correlare i dati economici, sociali ed ambientali ad una visione strategica che tenga conto dei rapporti che l'organizzazione ha con tutti i suoi stakeholders (interni ed esterni);
- favorire il processo di integrazione delle funzioni e delle dinamiche delle organizzazioni verso un comune "pensiero integrato" nell'ottica della razionalizzazione dei processi interni (risparmio) e del proprio sviluppo anche in chiave di business.
- costruire una base di contenuti ed informazioni per favorire una comunicazione integrata interna ed esterna capace di incidere positivamente sulla notorietà e reputazione del brand dell'organizzazione.

PMIR
PROJECT MANAGER
SUSTAINABILITY REPORT
INTEGRATED REPORT

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato
Progetto 2017-1-IT01-KA202-006244

Importo finanziato: € 315.735 - Durata del progetto: 2 anni
60 studenti partecipanti

PARTNER

- Opencom - Italia
- Università di Siena - Italia
- Euromasc - Norvegia
- ITKAM Frankfurt am Mein - Germania
- Cámara De Comercio Badajoz - Spagna
- Bruxelles Europe ASBL - Belgio

Alfabetizzazione digitale: "Anche io uso Internet"

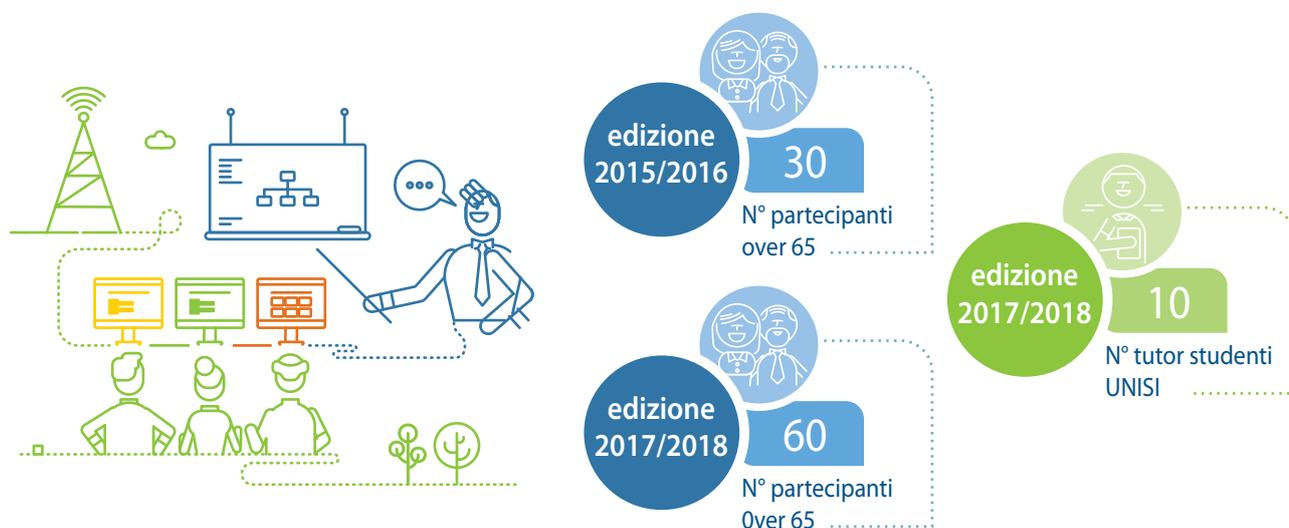
È un progetto di alfabetizzazione digitale, messo a punto da Estra con la collaborazione di Ti Forma ed alcune associazioni di volontariato territoriali, che prevede l'offerta di **un percorso formativo gratuito rivolto alle persone di età superiore ai 65 anni per acquisire nuove capacità digitali attraverso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



Il progetto ha avuto inizio a fine 2015 ed è continuato negli anni successivi.

Nel 2017, grazie alla partecipazione di altri Stakeholder, "Anche io uso Internet" è ulteriormente cresciuto prevedendo 7 moduli formativi, della durata di 3 ore ciascuno, rivolti a 20 partecipanti per ogni territorio (Arezzo, Siena e Prato). Infatti, oltre ai partner della prima edi-

zione, sono state coinvolte le amministrazioni locali e l'Università di Siena attraverso gli studenti di Scienze della Formazione che, con lezioni e tirocini, hanno acquisito competenze per la progettazione, l'organizzazione e il tutoraggio dei corsi di alfabetizzazione digitale rivolti agli over 65. Un modello organizzativo che consente di diminuire il divario digitale all'interno della comunità e di avvicinare in modo attivo e collaborativo generazioni differenti.



Energicamente

Anni scolastici 2015/2016 e 2016/2017

Energicamente è il progetto educativo che Estra rivolge alle scuole sui temi del risparmio energetico e delle energie rinnovabili. Il progetto, nelle edizioni degli anni scolastici 2015/2016 e 2016/2017, è stato svolto in collaborazione con Legambiente e Giunti Progetti Educativi.



Sono state coinvolte 250 classi (quinte della scuola primaria e le tre classi della scuola secondaria di primo grado) della Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo e Molise. I circa 6.500 alunni prendevano parte a percorsi didattici in classe di 6 ore ciascuno, oltre che a 18 laboratori teatrali dal titolo "Energia del Teatro". Le classi partecipavano al Concorso Green Pirates, mentre le famiglie erano coinvolte nel Concorso Ri-Energy i cui premi si sostanziano in forniture di gas gratuite.

Anno scolastico 2017/2018

Giunto alla sua settima edizione, il progetto Energicamente, sempre in collaborazione con Legambiente, si rinnova a partire dalla didattica proposta a classi, studenti e famiglie, aderendo alla "didattica digitale", una metodologia oggi irrinunciabile per un progetto educativo che intenda essere il linea con quanto previsto dal Piano Nazionale Scuola Digitale del M.I.U.R. Inoltre, grazie al nuovo impianto metodologico, il progetto diventa nazionale, pur concentrandosi maggiormente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Sicilia.

Energicamente (www.energicamenteonline.it) offre importanti stimoli educativi a scuole, insegnanti e famiglie. La piattaforma digitale, appositamente progettata, utilizza i nuovi linguaggi digitali per far crescere, in maniera divertente e creativa, la conoscenza sui temi energetici, affrontando la sfida climatica non in termini teorici, ma declinandola nello stile di vita individuale e in azioni concrete da fare a casa, a scuola, nel proprio quartiere. Il percorso punta a rafforzare le competenze scientifiche e tecnologiche dei ragazzi e, allo stesso tempo, quelle di una cittadinanza sempre più attiva e responsabile.

Le componenti fondamentali del progetto sono:

- il percorso ludico didattico per le scuole primarie e secondarie di primo grado. Al 31.12.2017 erano già iscritti 493 istituti di tutta Italia, per un totale di circa 12.000 alunni. Attraverso lezioni interattive, quiz e giochi online, i ragazzi sono invitati a scoprire come usare meglio l'energia nella vita quotidiana, sfruttare le tecnologie smart per rendere più vivibili le città, disegnare un futuro più sostenibile parlando anche di mobilità alternativa e fonti rinnovabili;
- le classi accedono al percorso registrandosi come team nella EstraCommunity e, oltre a sviluppare i contenuti presentati da simpatici personaggi animati, possono partecipare al concorso di merito Energia in Squadra, che premierà il miglior progetto multidisciplinare dedicato all'energia con la possibilità di ospitare un EstraDay, ovvero una giornata speciale per l'intera scuola, durante la quale poter mettere in pratica i contenuti di Energicamente e giocare;
- anche le famiglie sono invitate a segnalare il progetto alle scuole dei propri figli e accedere al concorso Ri-Energy. Rispondendo a qualche domanda sulle abitudini domestiche su consumi e risparmio energetico, si partecipa all'estrazione di alcuni premi (biciclette elettriche, lampade a LED, termostati intelligenti);
- la formazione per gli insegnanti, che offre un supporto metodologico alla progettazione, gestione e valutazione del percorso ludico didattico, promuovendo competenze di cittadinanza. I corsi si svolgono online attraverso la piattaforma e-learning Moodle e vengono riconosciuti dal MIUR con un attestato di formazione da 20 ore. I contenuti approfondiscono i temi di Energicamente e propongono una serie di attività da fare in classe, con indicazioni per svolgere anche indagini e ricerche aggiuntive sul territorio;
- l'alternanza scuola-lavoro per le secondarie di II grado delle province di Arezzo, Prato, Siena, Ancona e Ascoli Piceno. Il progetto, della durata di 30 ore, coinvolge circa 100 studenti con l'obiettivo di sensibilizzarli e formarli sui temi energetici di maggiore attualità, orientando anche le professionalità esistenti nel campo della green economy. I ragazzi lavoreranno in gruppi eterogenei, ciascuno dei quali declinerà il proprio percorso in base alla realtà locale, le risorse o le problematiche del territorio, attraverso un approccio partecipativo.

Energicamente		
	2016/2017	2017/2018
Regioni	3*	8**
Classi	250	1.700
Alunni	6.500	50.000
Docenti	350	1.000
Familiari	16.900	130.000

* Marche, Toscana e Umbria

** Abruzzo, Calabria, Campania, Marche, Molise, Toscana, Umbria e Sicilia



ROARR

Sono 150 le classi delle scuole primarie delle province di Arezzo, Prato e Siena che, nell'anno scolastico 2017/2018, stanno partecipando a *Roarr! Risparmia, ricicla...ruggisci*, progetto di educazione ambientale dedicato al risparmio energetico e alla raccolta differenziata ideato da Straligut Teatro in collaborazione con Estra e con la partecipazione di molti altri partner.

4.000 alunni circa ruggiscono in difesa dell'ambiente, impegnandosi in una gara ecologica basata sulla raccolta di tappi di acciaio e plastica e in una caccia al tesoro fotografica di eco-azioni a tema risparmio energetico, che ogni classe "in-colla" sul proprio album digitale sul sito www.roarr.it. Ognuna di queste azioni permette di guadagnare punti alle classi. Il punteggio raggiunto dà accesso ad un ricco catalogo di premi teatrali e ambientali.



Estraclick, è il concorso che premia ogni settimana la più originale tra le figurine caricate con un buono acquisto di materiale didattico e la pubblicazione della foto sui canali social del progetto.

- 4.000 alunni
- 150 classi
- 6.000 le eco-figurine fotografiche al 31.12.2017
- 800.000 tappi di acciaio e plastica raccolti al 31.12.2017

Estra Sport Club

“Estra Sport Club” è un progetto nato per sostenere i settori giovanili di quelle associazioni sportive che si occupano delle discipline cosiddette “minori”.

Un nuovo modello di partnership tra sport ed impresa che alimenta valori che superano la semplice sponsorizzazione divenendo fonte di condivisione e di reciproco coinvolgimento. Nel 2017, facevano parte di Estra Sport Club, **39 società (5.587 atleti, 15 discipline sportive) di 8 Province** comprese tra Toscana, Marche e Abruzzo: Prato, Firenze, Arezzo, Siena, Ancona, Macerata, Pesaro Urbino e Teramo.

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

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



Campionati studenteschi

Il sostegno di Estra ai Campionati studenteschi, per anni concentratosi sulla sola provincia di Arezzo, si è ampliato coinvolgendo anche quella di Siena. Inoltre, la Società ha sottoscritto accordi con gli uffici scolastici di Firenze, Pistoia e Prato per estendere, nel 2018, la collaborazione anche in quelle province.

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



Campionati studenteschi

	2016	2017
Studenti	13.286	15.470
Gare	121	222

Progetto Motori

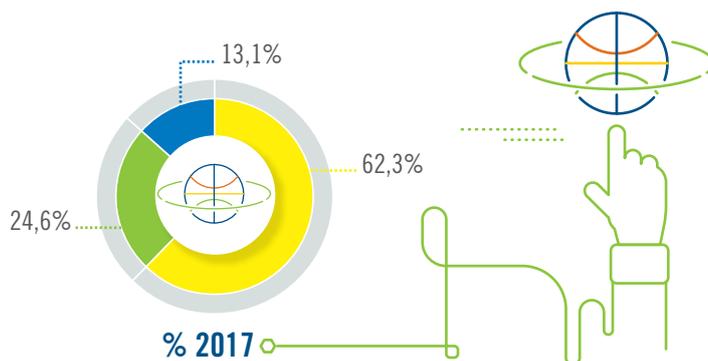
	2016	2017
Studenti	10.000	12.000
Progetti	18	21

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

La presenza nella vita civile e sociale delle collettività, non solo in Toscana, dove Estra è nata, ma anche in nuove aree geografiche, ad iniziare dalla dorsale adriatica marchigiana-abruzzese, si traduce anche attraverso il sostegno e la promozione di valori sociali, culturali e sportivi delle comunità. La responsabilità sociale di Estra, in termini di risorse immesse nelle iniziative territoriali, vale oltre **1.336.000** euro.

Il binomio sport e impresa, in particolare, rappresenta un elemento fondamentale nelle strategie di comunicazione del Gruppo Estra che punta sulla comunione di valori che avvicinano l'azienda allo sport, ovvero: spirito di gruppo, gioco di squadra, responsabilità e correttezza.

Sponsorizzazioni ed erogazioni	
	valori €
Sport	833.414
Fiere / Feste Popolari	327.645
Cultura	175.615
Totale	1.336.674



Art bonus e School bonus

Nel 2017 Estra ha contribuito a finanziare l'acquisto di libri, materiali multimediali (cd e dvd) e arredi per la Biblioteca Comunale "Ernesto Ragionieri" di Sesto Fiorentino (FI).

La Biblioteca rappresenta un punto di riferimento per tutta la comunità di Sesto Fiorentino, un luogo di incontro dove trovare ciò di cui si ha bisogno per soddisfare i propri bisogni culturali e ricreativi.

Per questo, Estra ha scelto di contribuire ai costi per l'acquisto di materiali librari e multimediali, necessari all'accrescimento e all'aggiornamento delle varie sezioni della biblioteca con le ultime novità editoriali, in particolare per la sala ragazzi.

Inoltre, grazie al finanziamento di Estra, è stato possibile acquistare arredi per il rinnovo della sala per la conservazione dei vinili.

L'eco school bonus attribuito da Estra al Comune di Casole d'Elsa nell'anno 2017, vanta il completamento del "Villaggio Scolastico di Casole", ovvero la ristrutturazione dell'edificio che attualmente ospita la scuola primaria comunale: 160 ragazzi, 10 ampie aule tradizionali, 4 speciali e spazi per gli insegnanti e per la direzione. L'intervento ha interessato anche gli aspetti strutturali e l'adeguamento alla normativa antisismica. L'eco school bonus riconosciuto da Estra è stato impegnato a parziale copertura dei costi per l'acquisto di arredi e attrezzature informatiche necessarie al fine di rendere operativa una struttura considerata strategica per tutta la comunità casolese.



Nota Metodologica

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo Estra per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2017 è il **Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards** a livello Reference, pubblicato nel corso del 2016. Per ciò che concerne la ripartizione del valore aggiunto, **è stata adottata la metodologia proposta dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).**

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 rendiconta il grado di raggiungimento degli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2016 relativi ai diversi Stakeholder di riferimento, oltre a definire dei nuovi obiettivi per l'esercizio 2018 e seguenti. Rispetto all'anno precedente, è stata tuttavia adottata una diversa collocazione degli obiettivi all'interno dei capitoli: mentre nel Bilancio di Sostenibilità 2016, gli obiettivi erano inclusi nel corpo di ogni capitolo, nel Bilancio di Sostenibilità 2017 essi sono inclusi all'inizio dei capitoli di riferimento. Rispetto all'anno precedente. Inoltre è cambiato il perimetro di rendicontazione. Quello del Bilancio di Sostenibilità 2017 comprende:

- Centria S.r.l.
- Estra S.p.A.
- Estra Clima S.r.l.
- Estracom S.p.A.
- Estra Elettricità S.p.A.
- Estra Energie S.r.l.
- Eta3 S.r.l.
- Gas Tronto S.r.l.
- Gergas S.p.A.
- Prometeo S.p.A.
- Piceno Gas S.r.l.
- Solgenera S.r.l.
- Cavriglia SPV S.p.A.
- Tegolaia SPV S.p.A.

Rispetto al Bilancio consolidato sono state escluse le seguenti società con le motivazioni descritte qui di seguito:

- TuArete: in quanto società nata il 7 agosto 2017 dalla scissione da Edma Reti Gas. TuArete si occupa della gestione delle concessioni di distribuzione gas nei Comuni di Mosciano, Citerna, Rieti e Magione;
- EDMA: in quanto società di partecipazioni entrata a far parte del consolidato il 28.12.2017;
- Verducci Servizi Energie: fusa per incorporazione nel 2017 in Estra Energie, i suoi dati non sono significativi ai fini della comprensione complessiva della qualità commerciale offerta ai clienti da parte del Gruppo Estra, in considerazione dell'esiguità del numero di clienti (2.700).

Per le società, TuArete e EDMA, nel Bilancio consolidato è stato consolidato solo lo stato patrimoniale e non il conto economico.

Il perimetro del presente Bilancio di Sostenibilità include le società del Gruppo consolidate integralmente; quindi, è lo stesso rendicontato nella DNF approvata dal CdA il 5 marzo 2018.

Questo Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.a.,

il 16 luglio 2018 ed è stato redatto:

dal Servizio Comunicazione Corporate di Estra

Saura Saccenti,

Responsabile progetto

Fabio Frangipani,

Coordinatore progetto

da OpenCom di Arezzo

Patrice De Micco, Michele Rossi

Sono stati coinvolti numerosi dipendenti per la raccolta dei dati, per le descrizioni e le note di commento. Per questo si ringraziano: *Francesco Aiazzi, Alessio Baldini, Daniela Baldini, Erika Baldini, Andrea Barni, Silvia Becarelli, Francesco Bennardo, Franco Berni, Manuela Berra, Elena Beudò, Laura Bianchi, Caterina Brini, Alessandra Buzzigoli, Mara Cacioli, Cesare Calistri, Massimo Calosi, Fabio Cannari, Massimiliano Cantisani, Damiano Carlesi, Matteo Casali, Laura Castagni, Monica Casullo, Manuel Cesarini, Silvia Ciacchini, Fausto Cinaglia, Lisa Cioni, Dennis D'Amico, Dania De Ascentis, Massimo Della Giovanpaola, Massimiliano Del Segato, Rosaria Elmi, Luca Fabiani, Daniela Fantacci, Claudio Fei, Alessio Fioravanti, Mirko Fogacci, Letizia Fratosi, Alessandro Gavagni, Ada Gennari, Dilva Genovesi, Michele Gianotti, Andrea Ginosa, Carlo Gualtieri, Pasquale Guigliotti, Luciano Iovine, Barbara Leonardi, Bernardo Lombardini, Ivan Lumini, Luana Lupi, Antonio Marra, Riccardo Matteini, Stefania Mazzolai, Massimo Mina, Matteo Moruzzi, Nicola Moschillo, Marco Nencini, Fabio Niccolai, Emanuele Nocciarelli, Stefano Paccagnini, Dario Pagani, Andrea Pagni, Swami Pellegrini, Antonello Pepe, Giovanni Petrone, Katia Poli, Pina Porcelli, Valentina Rensi, Luciano Romagnoli, Riccardo Rosticci, Francesco Sabatini, Riccardo Settesoldi, Loredana Spotti, Grazia Stefani, Marta Tarani, Massimo Tiberi, Francesca Venuti, Samuele Vaiani, Francesco Verniani, Alessandro Vieri.*

Progetto grafico
Loreto Pantano

Illustrazioni
Gordon Turrizziani

Stampato nel mese di Settembre 2018
da NOVA Arti Grafiche Signa (FI)

Estra S.p.A.
Via U. Panziera n. 16 – 59100 Prato
www.estrspa.it

