

 **estra**

Bilancio di Sostenibilità 2017

Sintesi



# IL GRUPPO ESTRA

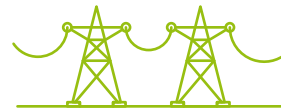


## Chi siamo



# 725.000

## CLIENTI GAS E ENERGIA ELETTRICA



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.

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.



# 1.016,5

## MILIONI DI EURO DI RICAVI NEL 2017



## 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

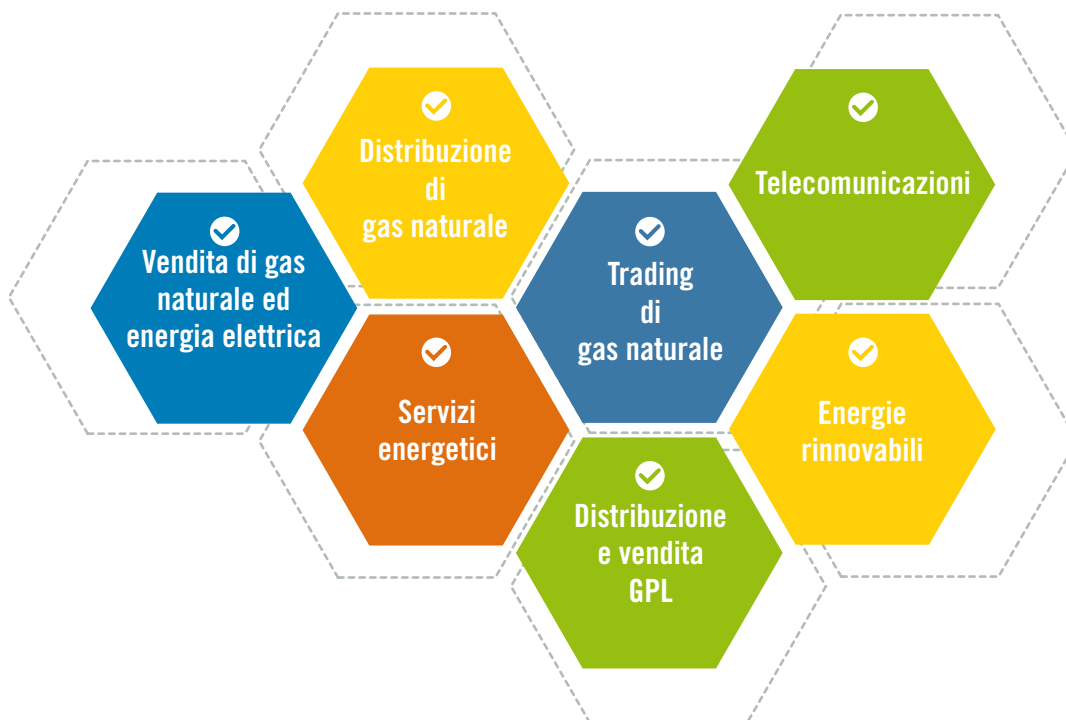
### Rispetto dell'ambiente

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 aree di attività



## Le linee strategiche

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



MODELLO MULTIBUSINESS

ASSET DISTINTIVI

OPEN INNOVATION

# LE NOSTRE PERSONE

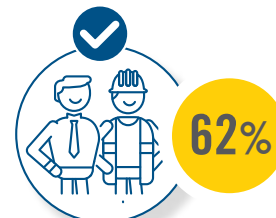


## Dipendenti

**644** DIPENDENTI



donne



uomini



**94,6%** dipendenti a tempo indeterminato

## Crescita capitale umano

**17.526** TOTALE  
ORE DI FORMAZIONE



**27,2** totale ore di formazione per lavoratore

**73** TIROCINI  
FORMATIVI



**15,5%** dei dipendenti coinvolti in scatti di carriera

## Valore aggiunto

**34,2** mln €

la quota (28,1%) del valore aggiunto destinato ai dipendenti

# I CLIENTI



## Numero di clienti per tipologia di business



Vendita gas metano



Vendita energia elettrica



Distribuzione gas metano



Vendita e Distribuzione gpl



Telecomunicazioni



Teleriscaldamento

## Livello soddisfazione



**8,2**

Su una scala da 1 a 10 il livello di SODDISFAZIONE dei clienti del Servizio Vendita Gas nelle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena

## Livelli qualità



**151.000**

Iscritti area clienti web



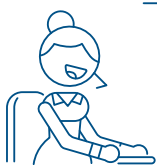
**26.474**

I clienti che usano l'App dell'area clienti



**12 min.**

Tempo medio di attesa allo sportello



**3° posto in Italia**

Per la qualità del livello di servizio call center di Estra Energia e Estra Elettricità [Rapporto arera 2016]



**13 sec.**

Tempo medio di attesa al call center



**-52%**

I reclami scritti ricevuti dal Gruppo Estra, rispetto al 2016



**100%**

Rete gas ispezionata per ricerca perdite



**+19,8%**

L'EBIT del Gruppo Estra

**121,6 mln€**

Il valore aggiunto globale lordo  
(+12,7% rispetto al 2016)

**83,3 mln€**

Il valore aggiunto territoriale

**118 mln€**

Il valore delle forniture territoriali

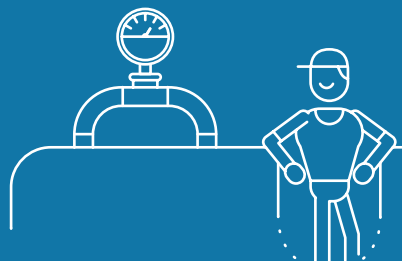
**201,3** mln €

RICCHEZZA TERRITORIALE DISTRIBUITA

**81,2** mln €

INVESTIMENTI COMPLESSIVI EFFETTUATI

# I FORNITORI



## 204,4 migliaia di €

### IL VALORE DELLE FORNITURE

Suddivisione geografica

Nord ● 38,2%  
Centro ● 58,7%  
Sud ● 2,4%  
Isole ● 0,6%



## 2.234

### IL NUMERO DEI FORNITORI

Suddivisione geografica

Nord ● 27,7%  
Centro ● 66,7%  
Sud ● 3,8%  
Isole ● 1,5%



67,4%

Acquisti da contratti

9,7%

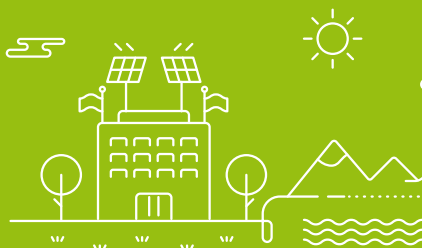
Acquisti da ordini autorizzati

## 8,2 mln €

### IL VALORE DELLE PROCEDURE A EVIDENZA PUBBLICA E NEGOZiate



# AMBIENTE



## Emissioni



## Saldo positivo tra emissioni evitate e prodotte



## Risultati

**+110,4%**  
Il saldo positivo,  
rispetto al 2016

### Le emissioni evitate derivano da:

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

### 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).

**-15,7%**  
Il consumo di acqua  
del Gruppo Estra,  
rispetto al 2016

**-2,5%**  
I km percorsi  
dagli automezzi,  
rispetto al 2016

**+20,9%**  
I rifiuti inviati  
al recupero,  
rispetto al 2016

# COLLETTIVITÀ, TERRITORIO E GENERAZIONI FUTURE



**50.000**

I ragazzi coinvolti in Energicamente, un progetto di responsabilità sociale di impresa.



**7.500**

I ragazzi coinvolti nel progetto Estra Sport Club



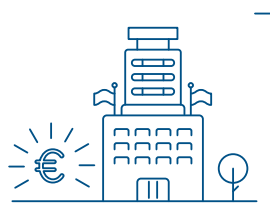
**315.735**mln €

Il finanziamento europeo ricevuto per la creazione della nuova figura professionale del Project Manager della Reportistica di Sostenibilità (Erasmus +)



**1,3**mln €

Il valore dei contributi erogati da Estra in favore di iniziative territoriali



**1,8**mln €

La quota del valore aggiunto destinato alla collettività

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra Spa il 16 luglio 2018. Questo documento rendiconta gli effetti socio-ambientali delle attività del Gruppo Estra e l'impatto complessivo dell'azienda sulla società civile nei suoi territori di riferimento.

[Accedi alla versione completa del Bilancio di Sostenibilità 2017](#)



