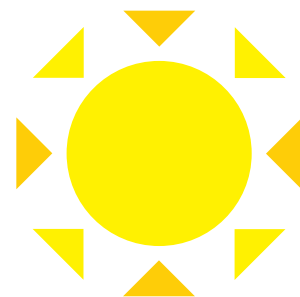




# Bilancio di Sostenibilità 2018

## Sintesi







# Il Gruppo Estra

## Chi siamo

**774.000**  
CLIENTI GAS E ENERGIA ELETTRICA



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

Il Gruppo Estra, con oltre **774.000 clienti gas e energia elettrica** e ricavi totali consolidati per **843 milioni di euro** nel 2018, è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una **presenza di particolare rilievo nel Centro Italia**. E' infatti attivo prevalentemente in **Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Puglia**.

Nel suo percorso di crescita, nel luglio 2018, Estra è entrata inoltre nelle attività di **gestione del ciclo integrato dei rifiuti**, con l'acquisizione del 12% di Ecolat S.r.l., società attiva nel settore dei servizi ambientali e del ciclo dei rifiuti in Toscana.

L'acquisizione, che nel 2018 passa al 100%, è stata strategica per la crescita ed il rafforzamento del Gruppo nell'ottica di svolgere, in misura crescente, il ruolo di multiutility.



**843**

MILIONI DI EURO DI RICAVI NEL 2018



## I valori del Gruppo

### Rispetto dell'ambiente

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

### Attenzione al cliente

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

### Innovazione

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

### Sviluppo d'impresa

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

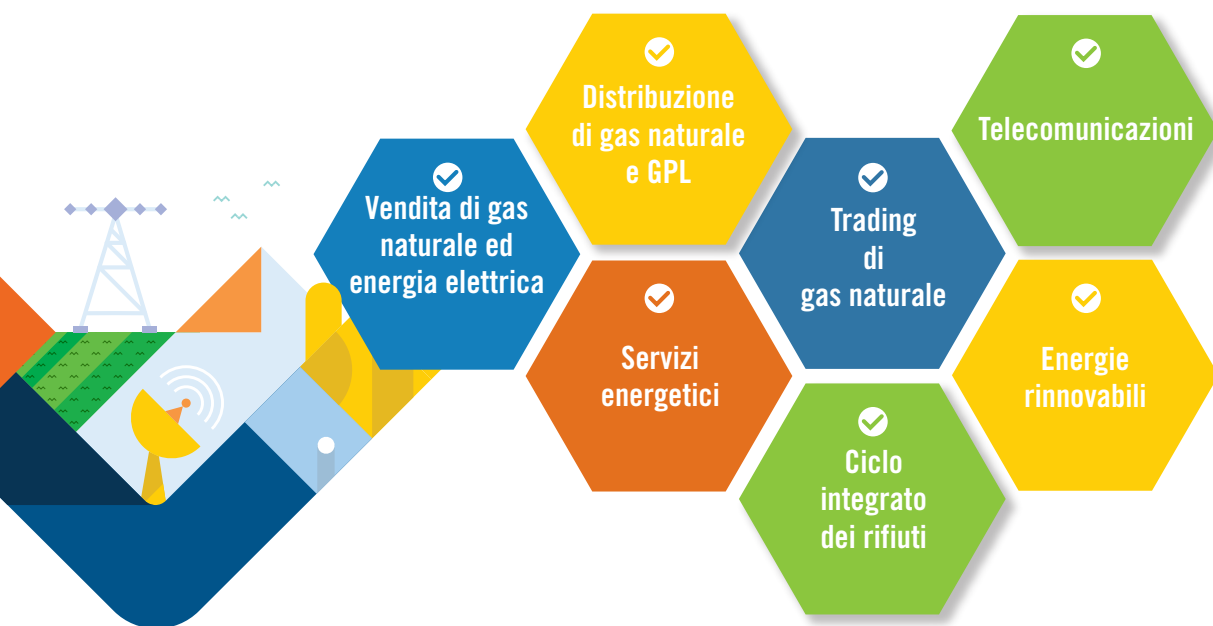
### Trasparenza

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

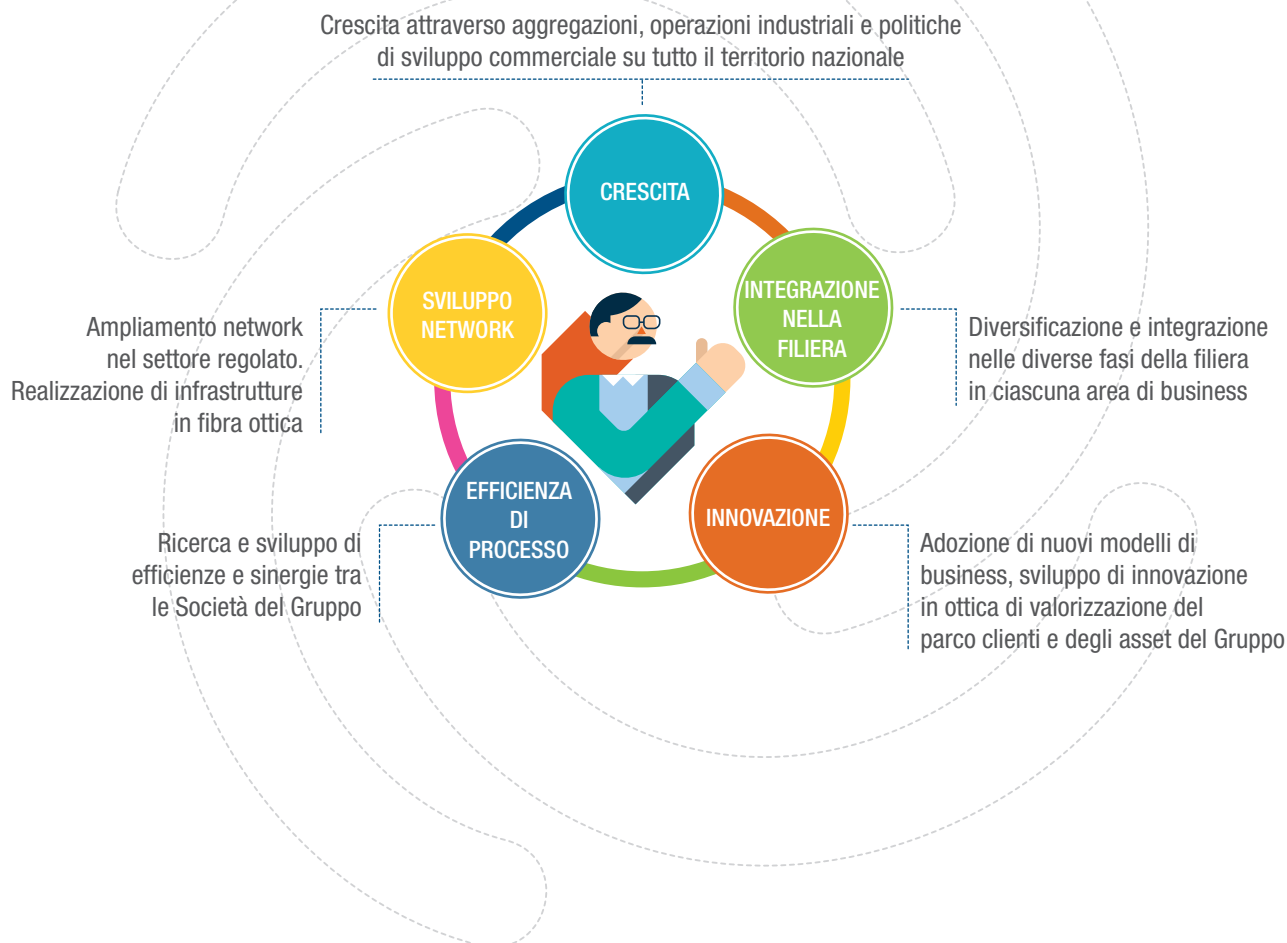
### Radicamento nel territorio

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

## Le aree di attività



## Le linee strategiche





# Il valore della sostenibilità

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals o, in forma abbreviata, SDGs) sono 17 goals, strettamente collegati tra loro, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite.

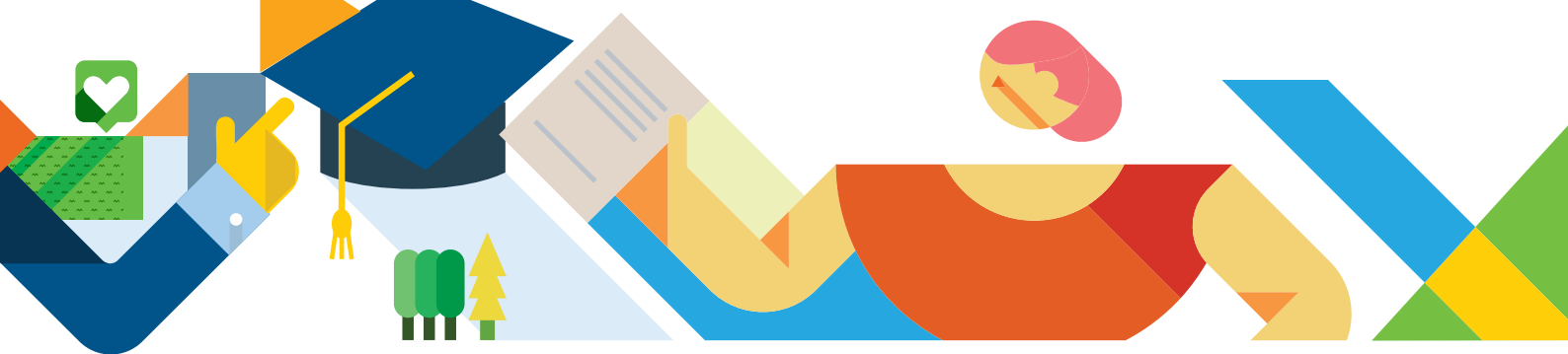
Il Gruppo Estra, come primo approccio agli SDGs, ha individuato i seguenti obiettivi quali strettamente inerenti all'attività svolta.



- ✔ l'attività di efficientamento energetico svolta da Estra Clima per imprese, condomini, privati grazie alla quale si possono ridurre i consumi energetici
- ✔ la produzione di energia da fonte rinnovabile
- ✔ la politica di noleggio degli automezzi che garantisce l'utilizzo di veicoli nuovi a basso consumo e con emissioni inferiori
- ✔ la mobilità sostenibile, con la diffusione di colonnine elettriche
- ✔ la vendita di prodotti come bici elettriche, lampadine a led e termostati intelligenti all'interno degli store Estra
- ✔ gli autoconsumi di energia elettrica delle sedi aziendali da fonte rinnovabile
- ✔ la riduzione dei consumi di gas per il funzionamento delle cabine REMI



- ✔ l'attività svolta da Estracom relativa al cablaggio in fibra ottica dei territori e alla sperimentazione del 5G
- ✔ l'installazione di telecamere evolute per la videosorveglianza del territorio
- ✔ la metanizzazione dei territori e l'installazione di smart meter
- ✔ le ispezioni della rete gas per prevenire perdite e fughe
- ✔ la mobilità sostenibile, con la diffusione di colonnine elettriche per la ricarica di autoveicoli e la vendita di bici elettriche negli store Estra



- ✔ il valore aggiunto globale lordo e territoriale distribuito
- ✔ la costante attenzione al benessere e alla crescita professionale delle proprie risorse umane
- ✔ l'assunzione di personale, per la quasi totalità, con contratti a tempo indeterminato
- ✔ la creazione di progetti sociali, quali Power Generation (alternanza scuola lavoro internazionale), Energicamente e Roarr (progetti didattici per scuole di ogni ordine e grado), Anch'lo Uso Internet (alfabetizzazione digitale per gli over 65)
- ✔ il progetto PMIR, volto a creare una nuova figura professionale, quella del Project Manager della Reportistica di Sostenibilità





# L'ambiente

## Emissioni evitate

Le emissioni evitate nel 2018 comprendono:

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



### Totale emissioni evitate (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	CO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM10
<b>2018</b>	21.502,67	17,81341	0,17133	21.520,65

## Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte nel 2018 comprendono:

- consumi di metano (sedi, distribuzione gas, impianti di cogenerazione a biomasse e a metano e perdite di metano dovute a guasti rilevanti);
- consumi di carburanti per automezzi (gasolio, benzina e metano);
- consumi di energia elettrica (sedi, uffici e store, impianti di cogenerazione a biomassa e a metano, impianti fotovoltaici e impianti di proprietà di Centria, Gergas e Melfi Reti Gas).



### Totale emissioni prodotte (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	CO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM10
<b>2018</b>	8.260,55	10,42615	0,28462	8.271,26

## Saldo positivo tra emissioni evitate e prodotte



### Saldo emissioni (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	CO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM10
<b>2018</b>	13.242,12	7,3873	0,11329	13.249,39



## Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili



**31.678.721 kWh**

di cui l'84,9% da fotovoltaico

## Energia termica prodotta da fonti rinnovabili



**22.528.946 kWh**

da impianto a biomasse

## Rifiuti inviati a recupero



**910.577 kg**

91,2% dei rifiuti prodotti

## Abbiamo stampato, abbiamo piantato

Nel 2018 il Gruppo Estra ha compensato l'equivalente di 1.593.208 pagine standard totali di consumo di carta mediante riforestazione di 191 alberi.







# I clienti

## I clienti in cifre

**774.000**

C clienti finali gas ed energia elettrica (+ 4,1% per il gas e + 22% per l'energia elettrica, rispetto al 2017).



Numero clienti gas ed elettricità

- 0 - 5.000
- 5001 - 15.000
- 15.001 - 50.000
- 50.001 - 400.000



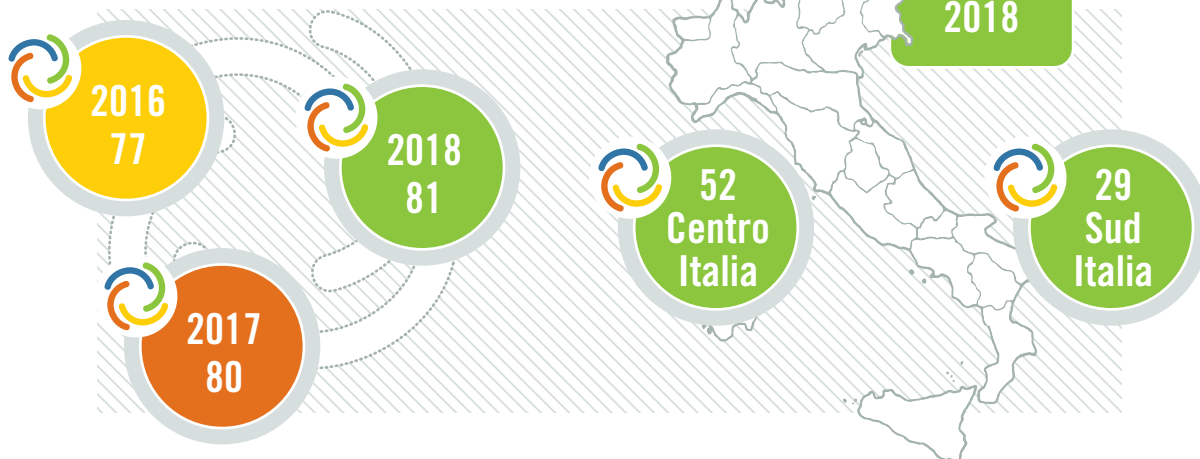
**447.303**

Utenti distribuzione gas metano (+11,8% rispetto al 2017)

## Servizi di prossimità



Store e punto.clienti



## Livelli di qualità



**153.357**

Iscritti area clienti web



**75.440**

Clienti che usano l'App dell'area clienti



**4.033**

Reclami scritti ricevuti dal Gruppo Estra (-24% rispetto al 2017)



**11 minuti**

Tempo medio di attesa allo sportello



**49 secondi**

Tempo medio di attesa al call center (12° posto nel rapporto ARERA 2017)



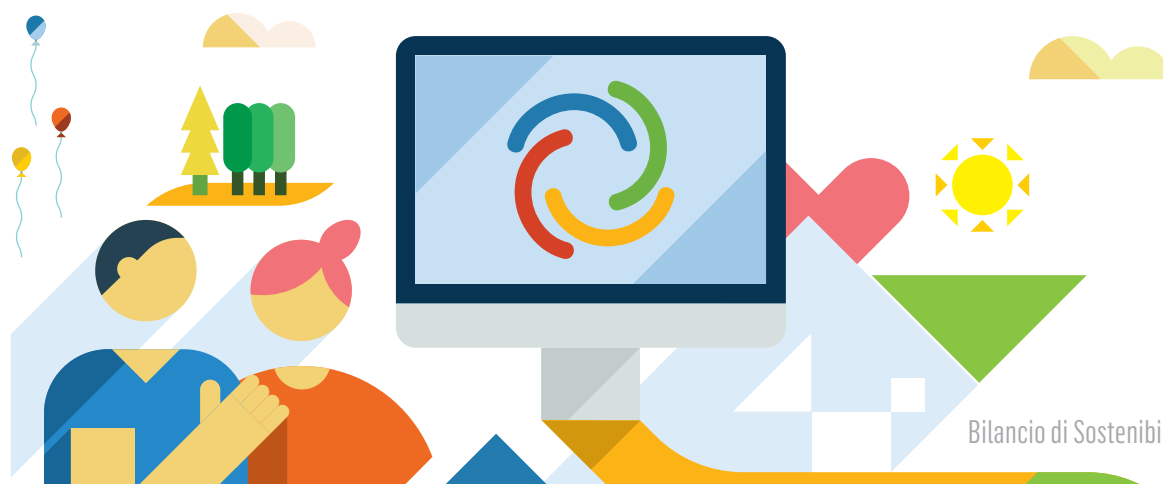
**100%**

Rete gas ispezionata per ricerca perdite



**33 minuti**

Tempo medio di arrivo sul posto per pronto intervento gas (tempo massimo stabilito: 60 minuti)



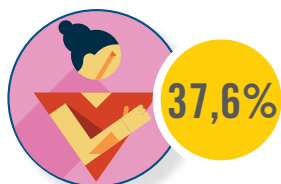


# le persone

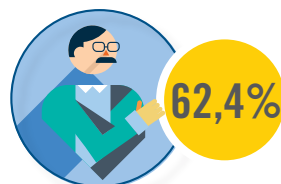
Nel 2018 Estra è risultata "Best job" nel settore "Materie prime ed energia" con una valutazione pari al 77,8%. La rilevazione è stata effettuata grazie allo **studio dell'Istituto tedesco Qualità**, che fa capo al Gruppo **Hubert Burda Media**, leader di employer branding nei Paesi di lingua tedesca, che ha analizzato 2.500 aziende italiane con un alto numero di dipendenti.

## Dipendenti

707



donne



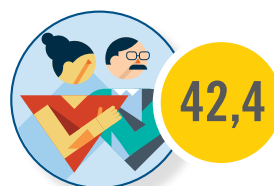
uomini



dipendenti a tempo indeterminato

## Crescita del capitale umano

29.996 TOTALE ORE DI FORMAZIONE



numero medio di ore di formazione per lavoratore

## Valore aggiunto

38,2 mln €

la quota (34,3%) del valore aggiunto destinato ai dipendenti

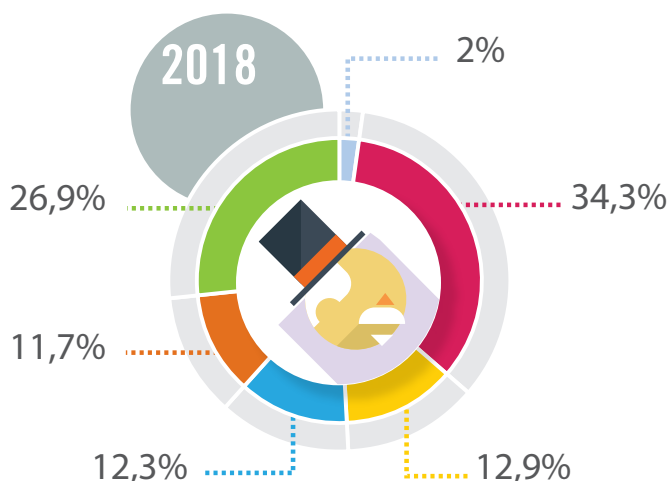


# Il Valore Economico e Finanziario

## 111,4 mln €

Il valore aggiunto globale lordo  
(-9,2% rispetto al 2017)

- Risorse Umane
- Stato, Enti e Istituzioni
- Finanziatori
- Soci/Azionisti
- Estra S.p.A.
- Collettività e Ambiente



## 85,9 mln €

Il valore aggiunto territoriale  
(+ 3,1% rispetto al 2017)

Il valore aggiunto territoriale è in controtendenza rispetto al valore aggiunto complessivamente prodotto. Esso, infatti, presenta un incremento, anche se di lieve entità, (+3,1%) rispetto al 2017. Ciò a dimostrazione che, nonostante i margini meno positivi rispetto allo scorso esercizio, l'impatto che il Gruppo ha sul proprio territorio è notevole, come fonte di sostegno per le famiglie, le imprese ed il tessuto sociale in generale.

## 247,5 mln €

La ricchezza territoriale distribuita  
(85,9 milioni valore aggiunto territoriale + 161,6 milioni forniture territoriali)

## 73,8 mln €

Gli investimenti complessivi effettuati





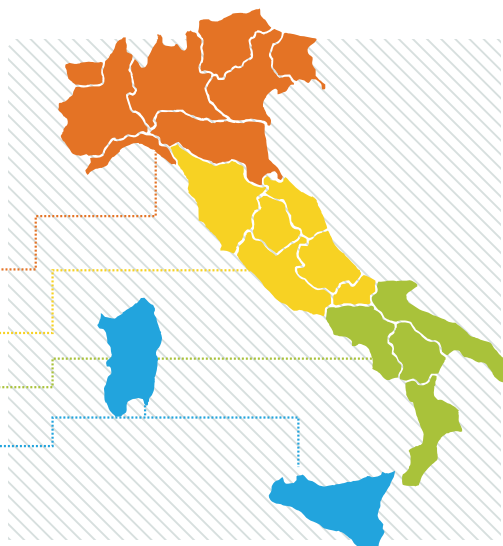
# I fornitori

# 249,4 mln €

## IL VALORE DELLE FORNITURE



Nord	31,7%
Centro	66%
Sud	1,5%
Isole	0,8%

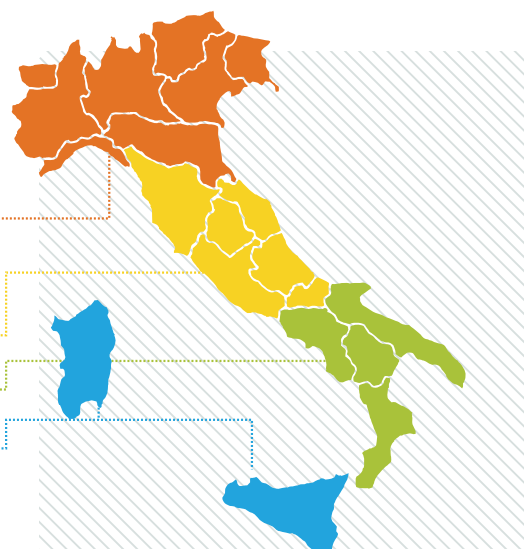


# 2.419

## IL NUMERO DEI FORNITORI



Nord	24,6%
Centro	70,7%
Sud	3,5%
Isole	1,2%



# 93%

## DEL TOTALE DEL VALORE DELLE FORNITURE

acquistato mediante ordini da contratto, acquisti autorizzati o acquisti rapidi autorizzati.



## Il Territorio e la Collettività

174

Startup candidate alla seconda edizione di “e-qube Startup&idea Challenge”

iniziativa che mira a promuovere lo sviluppo di progetti di prodotto o servizio digitali o tecnologico-manifatturieri ad alto contenuto di innovatività.

140

I giornalisti che hanno partecipato alla seconda edizione del Premio giornalistico “Estra per lo sport. Raccontare le buone notizie”



36.000

I ragazzi coinvolti in Energicamente, un progetto didattico di educazione ambientale



7.390

I ragazzi coinvolti nel progetto Estra Sport Club



1,8mln €

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



2,2mln €

La quota del valore aggiunto destinato alla collettività

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra Spa il 24 giugno 2019. 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.

Versione completa del Bilancio di Sostenibilità 2018



 estra

