



Sostenibilità

 estra

Bilancio di Sostenibilità 2018



Lettera agli Stakeholder	pag. 9
Il Gruppo	
Chi siamo	pag. 18
Governance	pag. 20
Modello di Gestione	pag. 25
Gestione dei rischi	pag. 26
Politiche di anticorruzione	pag. 28
Certificazioni	pag. 31
Il Valore della Sostenibilità	
Estra e gli SDGs	pag. 39
Mappa degli Stakeholder	pag. 40
Coinvolgimento degli Stakeholder	pag. 41
Analisi di Materialità	pag. 42
Highlights 2018	pag. 44
Le Persone	
Lavoratori	pag. 51
Contratti e retribuzioni	pag. 55
Welfare e pari opportunità	pag. 58
Conservazione e attrazione dei talenti	pag. 60
Valorizzazione del capitale umano	pag. 62
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	pag. 66
Comunicazione interna	pag. 68
I Clienti	
Rapporto con i clienti	pag. 75
Clienti in cifre	pag. 78
Partecipazioni a gare	pag. 83
Servizi di prossimità	pag. 86
Livelli di qualità	pag. 87

Il Valore Economico e Finanziario

Investor Relations	pag. 105
Principali risultati economico-finanziari	pag. 106
Ricchezza globale prodotta e distribuita	pag. 110
Ricchezza locale prodotta e distribuita	pag. 111
Investimenti	pag. 113

I Fornitori

Rapporto con i fornitori	pag. 121
Fornitori in cifre	pag. 122
Valore delle forniture	pag. 125
Contratti e acquisti	pag. 128
Procedure di gara	pag. 128

L' Ambiente

Politica ambientale	pag. 139
Consumi energetici	pag. 140
Lotta al cambiamento climatico	pag. 147
Produzione di energia da fonte non rinnovabile	pag. 153
Emissioni prodotte ed evitate	pag. 154
Produzione e smaltimento dei rifiuti	pag. 159

Il Territorio e la Collettività

Dialogo con le istituzioni locali e nazionali	pag. 167
Comunicazione esterna	pag. 167
Innovazione, ricerca e sviluppo	pag. 169
Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali	pag. 171

Nota Metodologica

pag. 181

Lettera agli Stakeholder



Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è il quarto Bilancio del Gruppo. Dal 2015, nel mondo Estra, si sono fatti numerosi passi avanti nella consapevolezza dell'importanza del tema della sostenibilità non solo tra i vertici, ma anche tra i dipendenti ai quali va il nostro sincero ringraziamento per l'impegno, la dedizione e la professionalità dimostrata.

Lo sviluppo del capitale umano

Il Gruppo Estra crede nelle persone come elemento essenziale nella creazione di valore e favorisce lo sviluppo delle professionalità e delle competenze come condizione fondamentale per la crescita comune. Siamo orgogliosi di essere risultati, nel 2018, "Best job"

nel settore "Materie prime ed Energia" a seguito della rilevazione effettuata dall'istituto tedesco *Qualität. Best Job Italia* analizza formazione, stipendio, avanzamento professionale, welfare e ambiente di lavoro. Delle 2.500 aziende analizzate, solo il 10% è stato premiato con sigillo "Best Job".

Riguardo all'occupazione, sia per le assunzioni che per l'arrivo di personale dalle Società acquisite, dal 2016, il numero dei dipendenti del Gruppo è aumentato di poco meno di cento unità, superando i 700 occupati. Di questi il 94% ha un contratto a tempo indeterminato che garantisce, a tutti, ma in particolare ai giovani, una prospettiva certa sul proprio futuro.

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

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

Estra e i clienti

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

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

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

Di prioritaria importanza per il Gruppo Estra è la sicurezza degli impianti di distribuzione. Centria svolge attività di ispezione sistematica delle proprie reti in modo continuativo ed in misura ben superiore rispetto alla media nazionale degli altri distributori. Nel 2018 la totalità dei metri ispezionati, sia di alta/media che bassa pressione si attesta quasi al 100%.

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

L'ambiente

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

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

Forse è il dato sulle emissioni evitate che rende ancora più palpabile l'impegno per la tutela dell'ambiente. Le emissioni di CO₂, NO_x, PM10 evitate grazie alla produzione di energia da fonte rinnovabile sono state pari a oltre 20.000 tonnellate.

Ricchezza distribuita al territorio

Nel 2018 il valore aggiunto globale distribuito tra tutti gli Stakeholder è stato pari a 111,4 milioni di euro. La ricchezza complessiva distribuita nel 2018 al territorio, invece, risulta pari a 247,5 milioni (85,9 milioni di valore aggiunto territoriale sommato alle forniture territoriali pari a 161,6 milioni). Al territorio, dunque, è stato distribuito il 69,11% del totale della ricchezza prodotta pari a 358,1 milioni. Il valore aggiunto territoriale è in controtendenza rispetto al valore aggiunto complessivamente prodotto. Presenta infatti un incremento 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.

L'indotto economico

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

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

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

Lo sviluppo delle comunità locali

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

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

Il progetto didattico *Energicamente*, giunto alla sua ottava edizione, è dedicato alle scuole di ogni ordine e grado, ha visto la partecipazione, nell'anno scolastico 2018/2019, in 16 Regioni, di 36.000 studenti e 1.000 docenti. Attraverso lezioni interattive, quiz e giochi online, i ragazzi sono invitati a scoprire come usare meglio l'energia nella vita quotidiana, sfruttare le tecnologie smart per rendere più vivibili le città, disegnare un futuro più sostenibile, parlando anche di mobilità alternativa e fonti rinnovabili.

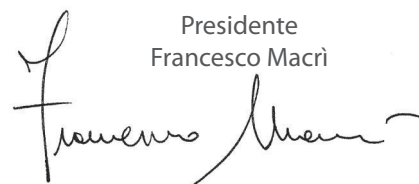
Anche nel 2018 Estra ha promosso il programma *e-qube Startup&idea Challenge*. L'iniziativa, aperta a startup, vuole promuovere lo sviluppo dei migliori progetti di prodotto o servizio ad alto contenuto di innovazione.

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

Amministratore Delegato
Alessandro Piazzì



Presidente
Francesco Macri





Il Gruppo



Il Gruppo

Chi siamo

Governance

Modello di Gestione

Gestione dei rischi

Politiche di anticorruzione

Certificazioni



Ampliare nell'ambito del piano di Audit il numero di attività in materia di antifrode
Completare la fase di startup e di organizzazione del servizio di Risk Management

Melfi Reti Gas

Completare il processo di certificazione ISO 9001 e ISO 45001

Estra, Estra Energie, Estracom e Centria

Passare dalla certificazione OHSAS 18001 alla nuova norma UNI ISO 45001

Chi siamo

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 Multiservizi di Ancona (oggi Vivaservizi).

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 ciclo dei rifiuti in Toscana. Ecolat è titolare di un impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti provenienti dalle raccolte differenziate multi-materiale dei Comuni nelle province di Grosseto, Arezzo, Prato e Firenze, è gestore nella stessa area del centro di raccolta del Comune di Grosseto e di una piattaforma di stoccaggio di rifiuti recuperabili urbani ed è inoltre proprietaria di una partecipazione in Servizi Ecologici Integrati Toscana (SEI Toscana S.r.l.).

L'acquisizione consente ad Estra di entrare, per la prima volta, nell'attività di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, strategica per la crescita ed il rafforzamento del Gruppo nell'ottica di svolgere, in misura crescente, il ruolo di multiutility.

Sempre nel luglio 2018 ha acquisito l'attività di distribuzione di gas naturale di 2i Rete Gas nei due **ATEM di Foggia 1-Nord** e di **Bari 2-Sud**. L'aggiudicazione è avvenuta a seguito dell'offerta vincolante presentata in risposta alla procedura di cessione avviata da 2i Rete Gas. Attraverso l'operazione, il Gruppo Estra gestirà circa 544 km di rete distributiva (302 km relativi a Bari 2 e 242 km a Foggia 1), per un numero totale di Punti di Riconsegna (PdR) pari a 66.614 (40.763 nell'area di Bari 2 e 25.851 in quella di Foggia 1).

Più in particolare, il ramo d'azienda dell'ATEM Bari 2 detiene le concessioni per il servizio di distribuzione nei Comuni di Conversano, Putignano, Rutigliano, Triggiano e Valenzano, impiegando 20 dipendenti, mentre le concessioni dell'ATEM Foggia 1 riguardano i Comuni di Chieuti, Lesina, San Severo, Serracapriola e Torremaggiore, per un numero totale di 13 dipendenti.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha acquisito il 100% di **Metania S.r.l.** e **Gas Marca S.r.l.** (Società attive nel settore della vendita di energia elettrica e gas con un portafoglio, rispettivamente, di circa 22.000 clienti localizzati prevalentemente in Molise, Campania, Lazio e Abruzzo e circa 16.000 clienti localizzati nelle Marche) e di **Melfi Reti Gas S.r.l.**, Società operante nella distribuzione gas con circa 16.000 PdR e 580 km di rete negli ATEM di Campobasso, Isernia e L'Aquila.

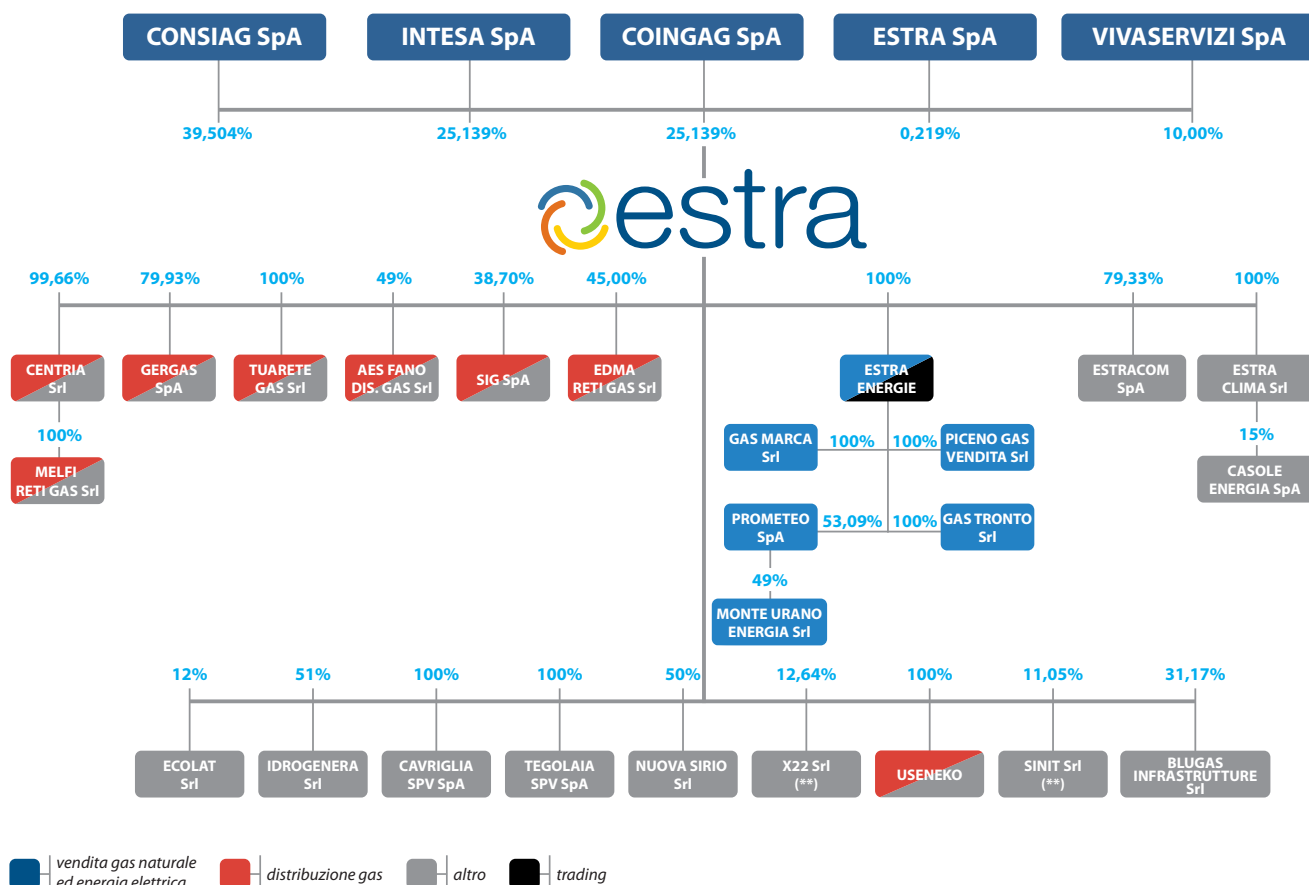
Il Gruppo Estra, con sede principale a Prato, **opera in diversi settori** quali:

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

Estra S.p.A è la holding di un Gruppo strutturato secondo un modello che prevede una Capogruppo con attività di coordinamento e gestione accentrata di funzioni aziendali e società di scopo.

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

A seguire la struttura del Gruppo Estra al 31 dicembre 2018, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.



I valori del Gruppo

Rispetto dell'ambiente

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

Attenzione al cliente

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

Innovazione

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

Sviluppo d'impresa

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

Trasparenza

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

Radicamento nel territorio

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

La mission



Estra vuole essere una multiutility nazionale e coinvolgere clienti, azionisti e dipendenti in un percorso di crescita, innovazione e sviluppo per creare valore di impresa e garantire elevati standard di qualità e sicurezza. Il tutto nel massimo rispetto del territorio in cui opera e dei clienti a cui si rivolge quotidianamente.

Le linee strategiche

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

- crescita;
- efficienza di processo;
- sviluppo network;
- integrazione nella filiera;
- innovazione.

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

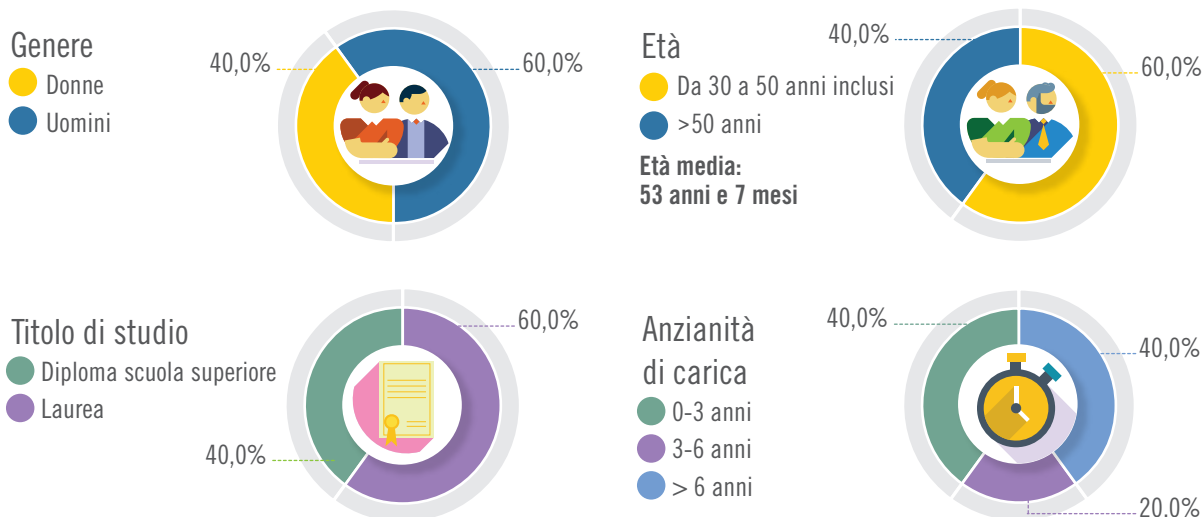
Governance

Il modello di Governance del Gruppo Estra prevede al vertice l'Assemblea degli Azionisti, l'organo collegiale che esprime la volontà dei soci. L'Assemblea è responsabile della nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei Sindaci Revisori.



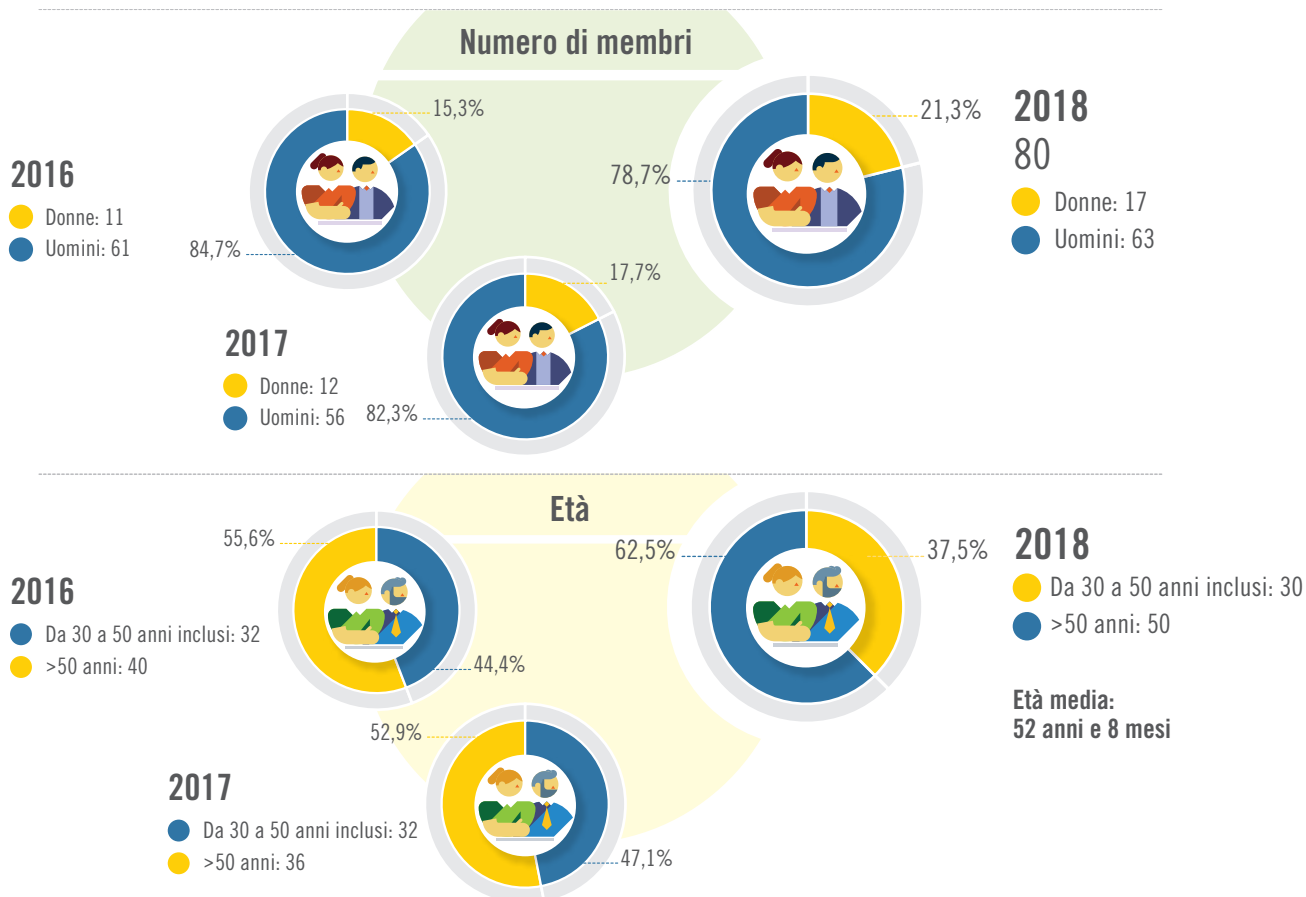
La Capogruppo: Estra S.p.A.

I seguenti grafici evidenziano alcuni dati relativi al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A nel 2018. Il Consiglio è caratterizzato da una lieve prevalenza maschile (60% vs. 40%). L'età media è pari a quasi 54 anni (47 anni per le femmine e 58 per i maschi), mentre l'anzianità di carica media supera di poco i 5 anni. Il titolo di studio più comune è la laurea.



Gli organi di governo delle altre Società del Gruppo

I seguenti grafici riportano alcuni dati relativi ai membri degli organi di governo delle altre Società del Gruppo (è esclusa dunque la Capogruppo Estra S.p.A.) per il triennio 2016-2018.



Età per genere: donne

2016

● Da 30 a 50 anni inclusi: 11



2017

● Da 30 a 50 anni inclusi: 10

● >50 anni: 2



2018

● Da 30 a 50 anni inclusi: 10

● >50 anni: 7

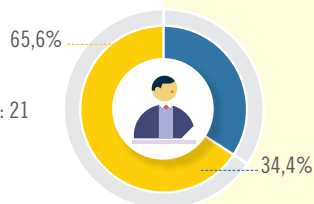


Età per genere: uomini

2016

● Da 30 a 50 anni inclusi: 21

● >50: 40



2017

● Da 30 a 50 anni inclusi: 22

● >50 anni: 34



2018

● Da 30 a 50 anni inclusi: 20

● >50 anni: 43



2016

Età media

● Donne: 47 anni e 5 mesi

● Uomini: 53 anni e 10 mesi

2017

Età media

● Donne: 46 anni e 8 mesi

● Uomini: 53 anni e 2 mesi



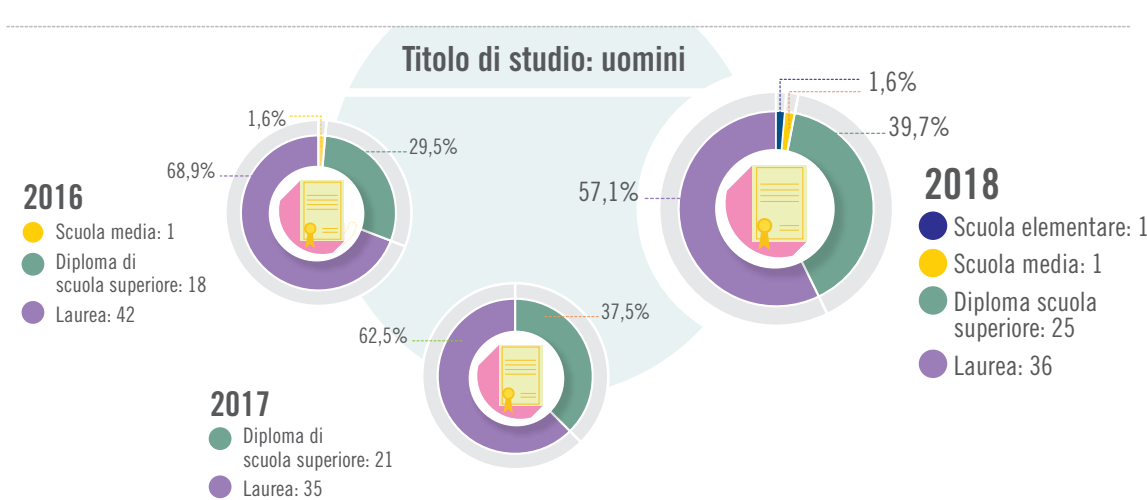
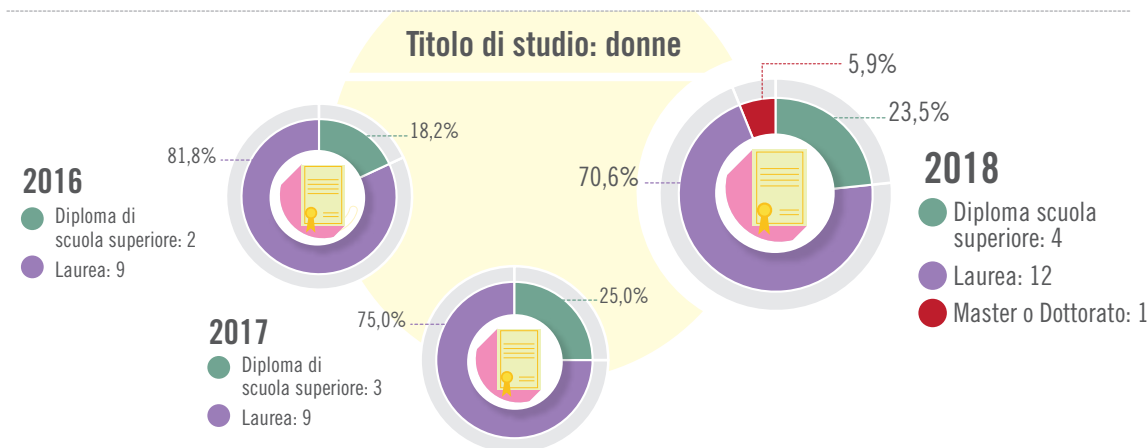
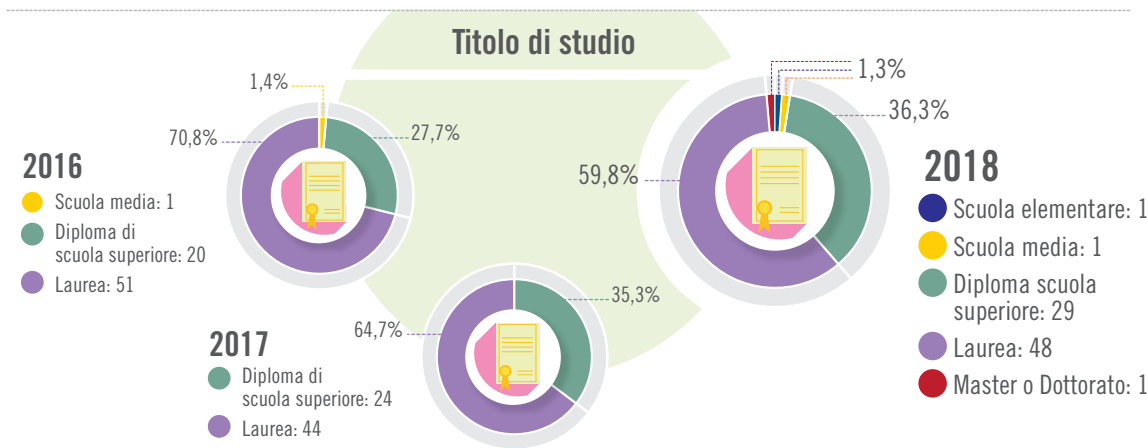
2018

Età media

● Donne: 47 anni e 5 mesi

● Uomini: 54 anni e 2 mesi

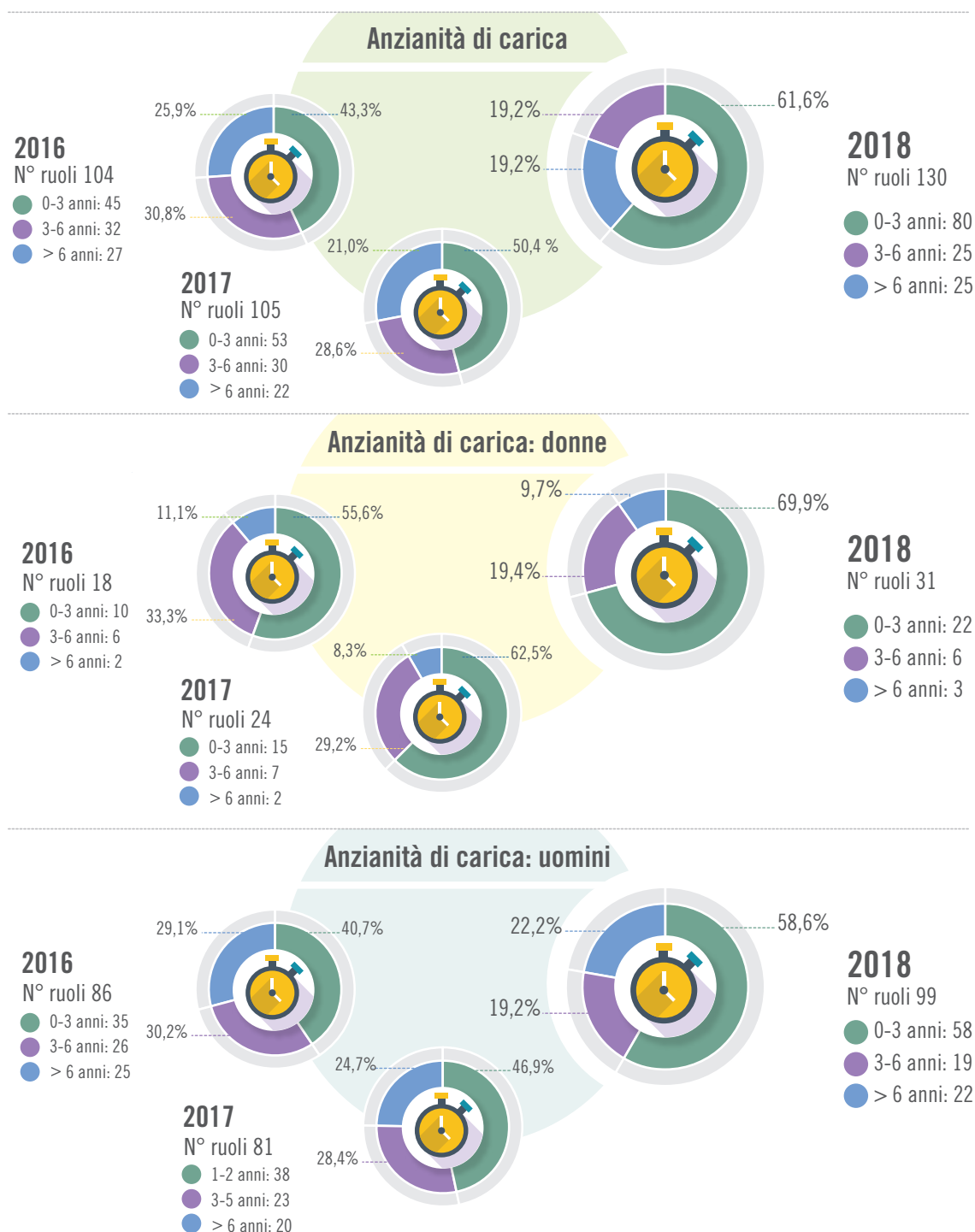




Il numero di membri degli organi di governo è aumentato dal 2017 al 2018 a causa dell'acquisizione e dell'ingresso di nuove Società nel Gruppo Estra (Gas Marca, Idrogena, Metania e Melfi Reti Gas). Con specifico riferimento all'anno 2018, è possibile notare come la composizione degli organi di governo e di controllo societari sia rappresentata per il 78,7% da uomini, percentuale questa in diminuzione rispetto al 2017, ma che conferma il predominio maschile nei ruoli decisionali e di controllo all'interno delle Società del Gruppo.

L'età media si attesta intorno ai 53 anni (47 anni per le donne e 54 per gli uomini), con una distribuzione diversa tra i due generi: mentre per le femmine prevale la fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, la maggioranza degli uomini ha oltre 50 anni. Per quanto riguarda il titolo di studio, prevale la laurea (60%); le donne presentano titoli di studio più avanzati rispetto agli uomini.

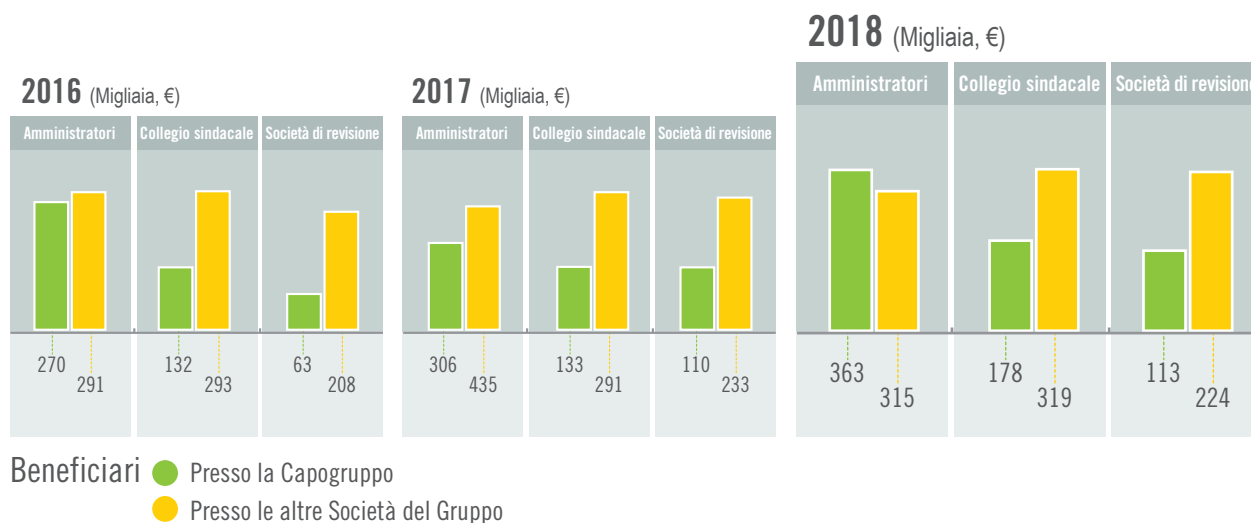
Si riportano qui di seguito alcune informazioni relative all'anzianità di servizio dei ruoli degli organi di governo del Gruppo Estra, includendo anche la Capogruppo Estra S.p.A.



L'ingresso di nuove Società all'interno del Gruppo Estra ha determinato un significativo aumento dei ruoli caratterizzati da anzianità di carica bassa, ossia fino a 3 anni (61,6% nel 2018 e 50,5 nel 2017). In ogni caso, in entrambi gli anni considerati, la maggioranza dei ruoli ha un'anzianità di carica che non supera i 3 anni. Nel 2018, si registra una parità nel numero di ruoli con anzianità di carica compresa tra i 3 e i 6 anni e superiore a 6 anni.

In riferimento alla relazione tra anzianità di carica e genere, il Gruppo Estra registra, sia per il 2017 che per il 2018, una presenza femminile inferiore in tutte e tre le fasce di anzianità, confermando dunque la prevalenza della presenza maschile negli organi di governo. Entrambi i generi presentano una distribuzione analoga, con la maggioranza dei ruoli concentrata nella fascia di anzianità fino a 3 anni e la minoranza nella fascia oltre i 6 anni.

Nel seguente grafico sono riportati i compensi agli Amministratori, ai Sindaci ed alla Società di revisione per gli anni 2016, 2017 e 2018.



Dai dati riportati sopra, è interessante notare come il 2018 abbia visto un aumento nei compensi ad Amministratori, Collegio Sindacale e Società di Revisione presso la Capogruppo (rispettivamente 306.000 euro contro 363.000 euro, 133.000 euro contro 178.000 euro e 110.000 euro contro 113.000 euro), dovuto al fatto che **l'importo dei compensi agli Amministratori e ai Sindaci Revisori comprende anche gli emolumenti corrisposti dalle Società Eta3 S.p.A., Solgenera S.r.l. ed Edma S.r.l., fuse in corso d'anno in Estra S.p.A.** Per quanto riguarda i compensi presso le altre Società del Gruppo, invece, si è registrato una diminuzione nei compensi agli Amministratori (435.000 euro contro 315.000 euro) ed alla Società di Revisione (233.000 euro contro 224.000 euro). Al contrario, i compensi al Collegio Sindacale hanno fatto registrare un aumento (291.000 euro contro 319.000 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. Nel 2016 sono stati retrocessi circa 216.000 € di compensi, nel 2017 ne sono stati retrocessi 279.000 e nel 2018 circa 290.000.

Modello di Gestione

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

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

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

Il whistleblowing

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

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

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

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

Le attività dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di vigilanza è composto da 5 membri, 4 esterni ed 1 interno; svolge le sue attività seguendo il regolamento approvato dallo stesso Organismo. Nel corso del 2018 ha svolto 19 riunioni collegiali nel corso delle quali sono state effettuate sia verifiche documentali (flussi informativi provenienti dalle funzioni apicali delle società) sia audit sulle aree considerate più a rischio ai fini della commissione dei "Reati 231".

Complessivamente gli audit svolti sono stati 37, dei quali 7 in area salute, sicurezza e ambiente, uno in ambito formazione del personale e 4 in area acquisti, gare e analisi delle consulenze. Due, infine, sono state le verifiche effettuate dal Servizio Internal Audit: l'analisi del processo del calcolo delle provvigioni delle agenzie porta a porta e teleselling e l'analisi delle modalità di acquisto attraverso la procedura dei cosiddetti acquisti rapidi.

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

Gestione dei rischi

Nel 2018 Estra ha istituito la funzione Risk Management di Gruppo, avviando un'attività sistematica e strutturata di gestione dei rischi al fine di adeguare la propria struttura di corporate governance alle best practice nazionali e internazionali. Tale iniziativa si inserisce in uno scenario generale della gestione delle imprese che mostra una evoluzione della corporate governance verso un modello integrato di risk management strategico e direzionale e rappresenta la base per l'introduzione graduale di un processo di Enterprise Risk Management (ERM).

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

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



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

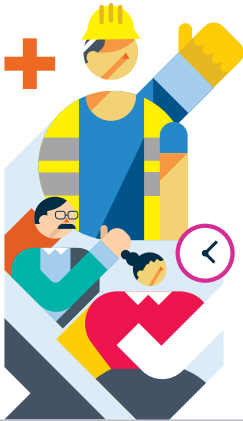
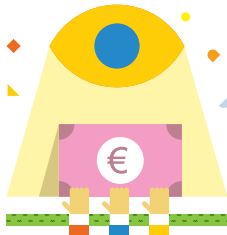
- **Focus sui rischi** - focalizzazione sull'identificazione e sull'aggiornamento periodico (e/o nel continuo) dei rischi principali gestiti e classificati in categorie e fattori di rischio;
- **Integrazione nei processi aziendali** - integrazione nei processi aziendali, nelle strutture organizzative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

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

Rischi non finanziari

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

	Descrizione del rischio	Modalità di gestione
<p>Ambiente</p> 	<p>Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas e energia.</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard ambientali (es. deflussi minimi vitali, emissioni, gestione rifiuti e registri associati, rumori etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tra gli obiettivi del Gruppo Estra vi è la strategia a livello corporate di diversificazione del business nel medio termine (es. settore idrico, rifiuti), al fine di diventare un player multiutility nazionale con un modello di business differenziato. • Sistema di certificazione: UNI ISO 14001-2015.
<p>Diritti umani</p> 	<p>Presenza nel parco fornitori del Gruppo di controparti qualitativamente o quantitativamente non adeguate o non in linea con i principi etici e di comportamento del Gruppo.</p> <p>Mancato rispetto dei diritti umani nei rapporti con il personale e con i fornitori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti. • I fornitori aderiscono ai principi etici e codici di compartimento del Gruppo sottoscrivendo una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.lgs 231/01. • Assegnazione alla SBU "Mercato Regolato" della funzione di centrale unica di committenza per le Società di distribuzione. • Il Codice Etico del Gruppo Estra richiama il rispetto dei diritti umani come valore fondante dell'agire nei confronti degli Stakeholder. • Ricorso nella maggior parte dei casi a fornitori qualificati e del territorio.

	Descrizione del rischio	Modalità di gestione
Personale 	<p>Perdita o difficoltà di reperimento di risorse chiave, competenze e know-how.</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La funzione Risorse Umane svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> - assistenza nell'applicazione degli indirizzi strategici presso le Società del Gruppo; - assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale; - supporto ai vertici aziendali nella progettazione e realizzazione di modelli organizzativi e redazione della relativa documentazione inerente le varie funzioni; • Sono state avviate specifiche attività di coaching rivolte a tutto il personale di Estra S.p.A.; • Sistema di certificazione OHSAS 18001, adottato dalle Società del Gruppo.
Corruzione 	<p>Violazioni del Codice Etico, di leggi, regolamenti e procedure aziendali, incluse le norme in materia di anticorruzione (D.Lgs. 231/2001) da parte delle Società del Gruppo, dei loro partner commerciali, agenti o altri soggetti che agiscono in loro nome o per loro conto, che possono comportare rischi di sanzioni penali e civili, nonché danneggiarne la reputazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione e diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione, ex D.Lgs 231/01. • Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza. • Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti.

Politiche di anticorruzione

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

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

Il Modello di Gestione e il Codice Etico vengono comunicati a tutti dipendenti delle relative Società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche. Tutti i nuovi assunti ricevono una copia del Modello di Gestione e del Codice Etico e sono tenuti a rispettare i principi in essi contenuti. È a disposizione dei destinatari del Modello un

canale volto a raccogliere segnalazioni anonime relative a presunte violazioni attraverso cassette posizionate presso le sedi societarie. A tal proposito, nel triennio 2016-2018, non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione e né l'azienda né i suoi dipendenti sono stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione. Inoltre, non risulta, nello stesso periodo di riferimento, nessun episodio di violazione del Modello di Gestione neppure attraverso il sistema della segnalazione anonima.

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

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

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

2017			
NUMERO TOTALE FORNITORI 1.962 *			
Ordini di acquisto	Numero totale fornitori 635	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico 635	Percentuale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico 100%
Ordini da contratto	Numero totale fornitori 465	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico 191	Percentuale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico 40,1%

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

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

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

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

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

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

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

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

	2016	2017	2018
Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione	2	8	39
Impiegati	1	-	33
Quadri	1	2	6
Dirigenti	0	6*	-
Percentuale su totale dipendenti	0,3%	1,2%	5,5%

Distribuzione geografica

Arezzo	-	-	0,0%
Prato	50,0%	75,0%	5,1%
Siena	50,0%	25,0%	7,7%
Ancona	-	-	64,1%
Ascoli Piceno	-	-	5,1%
Campobasso	-	-	5,1%
Chieti	-	-	2,6%
Teramo	-	-	10,3%

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

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

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

Certificazioni

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

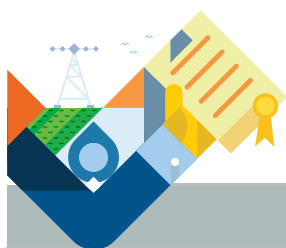
La seguente tabella classifica le certificazioni possedute dal Gruppo Estra nel triennio 2016-2018. Il numero di certificazioni è aumentato nel corso del triennio a testimonianza del fatto che la politica delle certificazioni è ormai radicata nel Gruppo.



Numero e tipologia di certificazioni

		2016	2017	2018
Qualità	ISO 9001	6	6	7
Responsabilità sociale d'impresa	SA8000	1	1	1
Sistemi di gestione ambientale	ISO 14001	3	6	7
Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro	OHSAS 18001	3	6	7
Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni	ISO/IEC 27001	2	3	3
Sistemi per la gestione dei beni	ISO 55001	-	1	1
Gestione dell'energia	ISO 50001 e CEI 11352	2	2	2
Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 15838 seguendo i criteri della UNI 11200 (servizi di contact center), UNI EN ISO 3834-2 (saldature tubazione in acciaio), UNI 11024 (saldature tubazioni in polietilene) e UNI 11632, ISO IEC 17025 (accreditamento laboratorio di prova)		4	3	4

Di seguito i regolamenti ambientali e le attestazioni del Gruppo. Nel corso del 2018 sono diminuite le attestazioni SOA: sono, infatti, scadute quelle di Estra Spa e non si sono verificate le condizioni per poterle rinnovare.



Regolamenti e attestazioni attive

		2016	2017	2018
Ambiente regolamento	(CE) 303/2008	1	1	1
Ambiente regolamento	EMAS	1	1	1
Attestazioni	SOA	8	8	3





Il Valore della Sostenibilità



Il Valore della Sostenibilità

Estra e gli SDGs

Mappa degli Stakeholder

Coinvolgimento degli Stakeholder

Analisi di Materialità

Highlights 2018

Estra e gli SDGs

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. Essi mirano a risolvere un'ampia gamma di problematiche riguardanti lo sviluppo economico e sociale, quali la povertà, la fame, la salute, l'istruzione, il cambiamento climatico, l'uguaglianza di genere, l'acqua, i servizi igienico-sanitari, l'energia, l'urbanizzazione, l'ambiente e l'uguaglianza sociale.

Nel corso degli ultimi anni, gli sforzi più importanti nel promuovere l'implementazione dei Sustainable Development Goals, all'interno delle pratiche di Corporate Reporting, sono stati condotti dal Global Reporting Initiative (GRI), dallo United Nations Global Compact (UNGC) e dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

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



Goal 7: Energia rinnovabile e accessibile: "assicurare la disponibilità di servizi energetici accessibili, affidabili, sostenibili e moderni per tutti"

Goal 12: Consumo responsabile: "Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili"

Goal 13: Agire per il clima: "Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico"



- 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 gas per il funzionamento delle cabine REMI.



Goal 4: Istruzione di qualità: "garantire a tutti un'istruzione inclusiva e promuovere opportunità di apprendimento permanente eque e di qualità"

- la creazione di progetti sociali quali Anch'lo Uso Internet (alfabetizzazione digitale degli over 65), Power Generation (tirocini formativi in Europa per studenti di istituti tecnici), Energicamente e Roarr (progetti didattici per scuole primarie e secondarie), descritti all'interno del Capitolo "Collettività e territorio";
- la formazione continua dei propri dipendenti, volta a supportare attivamente la crescita del capitale umano del Gruppo, ad aumentare la competitività e la produttività;
- Il progetto PMIR, descritto nel capitolo "Collettività e territorio", volto a creare una nuova figura professionale, quella del Project Manager della Reportistica di Sostenibilità.



Goals 8: Lavoro dignitoso e crescita economica: "promuovere una crescita economica inclusiva, sostenuta e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti", attraverso:

- il valore aggiunto globale lordo e territoriale distribuito;
- la costante attenzione alla al benessere e alla crescita professionale delle proprie risorse umane;
- l'assunzione di personale, per la quasi totalità, con contratti a tempo indeterminato.



Goal 9: Industria, innovazione e infrastrutture: “Costruire infrastrutture solide, promuovere l’industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l’innovazione”



Goal 11: Città e comunità sostenibili: “Creare città sostenibili e insediamenti umani che siano inclusivi, sicuri e solidi”

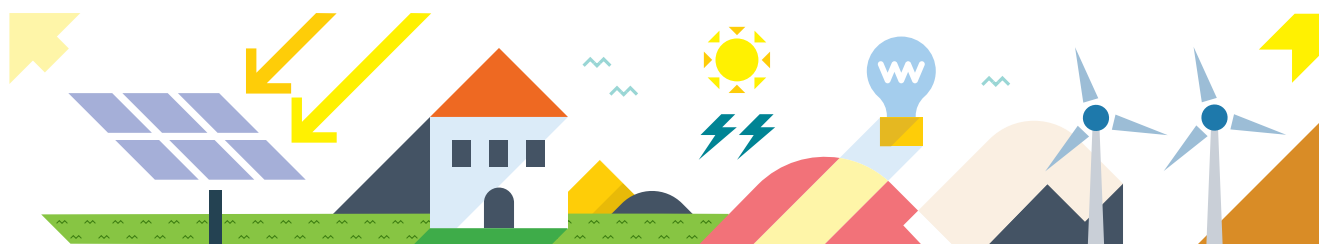
- l’attività svolta da Estracom relativa al cablaggio in fibra ottica dei territori e alla sperimentazione del 5G;
- l’installazione di telecamere evolute per la videosorveglianza del territorio;
- la metanizzazione dei territori e l’installazione di smart meter;
- le ispezioni della rete gas per prevenire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

Mappa degli Stakeholder

Nel 2018 è stata realizzata una prioritizzazione degli Stakeholder di Estra, prendendo le mosse dalla Mappa degli Stakeholder del 2016. Tale analisi ha coinvolto il top management dell’azienda. Il lavoro svolto ha permesso di unificare Stakeholder portatori di interessi simili evitando così una parcellizzazione non efficiente. Al termine dell’analisi, sono state individuate le seguenti categorie di Stakeholder:

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





Coinvolgimento degli Stakeholder

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

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra, che hanno avuto luogo nel 2018.



Coinvolgimento degli Stakeholder (2018)

		Frequenza Eventi
Azionisti e Soci	Newsletter di informazione	mensile
	Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti	19
Clienti e Utenti	Newsletter agli iscritti all'area clienti	mensile
	Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
	Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce	annuale
	Incontri con le Associazioni dei consumatori toscane per Protocollo di autoregolazione volontaria per contratti non richiesti	2
Finanziatori	Convention con i principali finanziatori di Estra Spa	annuale
Personale	Meeting dedicato alla forza vendita aziendale	annuale
	Meeting dedicati al personale della società di distribuzione gas	2
	Meeting con tutti i dipendenti per bilancio attività 2018, svolti a Prato, Siena e Arezzo	3
	Notizie inserite su intranet	198
Fornitori	Convention con i principali fornitori Estra Energie	annuale
Collettività e Territorio	Estra Day organizzati nelle scuole delle seguenti regioni (Abruzzo, Molise, Calabria, Campania, Sicilia, Umbria, Toscana, Marche)	8
	Post pubblicati sulla pagina Facebook	350
	Informazioni pubblicate sul sito aziendale	132
	Comunicati stampa	120
	Conferenze stampa	35

Enti e Istituzioni	Incontri con Associazioni di categoria di Toscana e Marche per presentare la "Call for Energy Saving" per l'efficientamento energetico	5
	Comune Ancona e enti territoriali - Inaugurazione nuovo store	14.2.2018
	Comune Bibbiera (AR) e enti territoriali - Inaugurazione colonnine per ricarica elettrica	20.2.2018
	Accordo di collaborazione con Confedilizia Arezzo	11.4.2018
	Comune Castel San Niccolò e enti territoriali - Inaugurazione impianto idroelettrico Casa Chiara	16.2.2018
	Fondazione Ospedale Salesi di Ancona - Consegna robot terapeutico	11.7.2018
	Convegno "I servizi pubblici italiani, guardiamoli in prospettiva. Multiutility toscana, amministrazioni a confronto"	11.7.2018
	Accordo di collaborazione con Confesercenti Arezzo	18.7.2018
	Comune San Severino Marche e enti territoriali - Inaugurazione nuovo store	3.9.2018
	Convegno "La comunicazione sportiva al tempo dei social"	16.10.2018
	Comune Lucignano (AR) e enti territoriali - Inaugurazione controllo traffico e accessi	23.11.2018
	Comune di Calenzano (FI) e enti territoriali - Assemblea su metanizzazione Legri	26.11.2018

I rapporti con le associazioni dei consumatori hanno contribuito a mettere a punto un processo di vendita, la cui trasformazione era stata già autonomamente iniziata, che vede la messa in atto di una serie di misure per tutelare i clienti e i potenziali clienti nel momento della conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

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

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

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

Analisi di Materialità

La progettazione e conseguente realizzazione della matrice di materialità rappresenta un momento imprescindibile nell'intero processo di rendicontazione di Sostenibilità. L'analisi di materialità è il "luogo" virtuale dove si ascoltano e si formalizzano le istanze dei propri Stakeholder. Essa è alla base del processo di Reportistica di Sostenibilità sia in ottica DNF che in ottica di redazione del Bilancio di Sostenibilità. Mediante questa analisi si possono identificare tutti i temi che necessitano una trattazione prioritaria all'interno del Reporting di Sostenibilità, in quanto giudicati rilevanti sia dagli Stakeholder interni che esterni del Gruppo Estra.

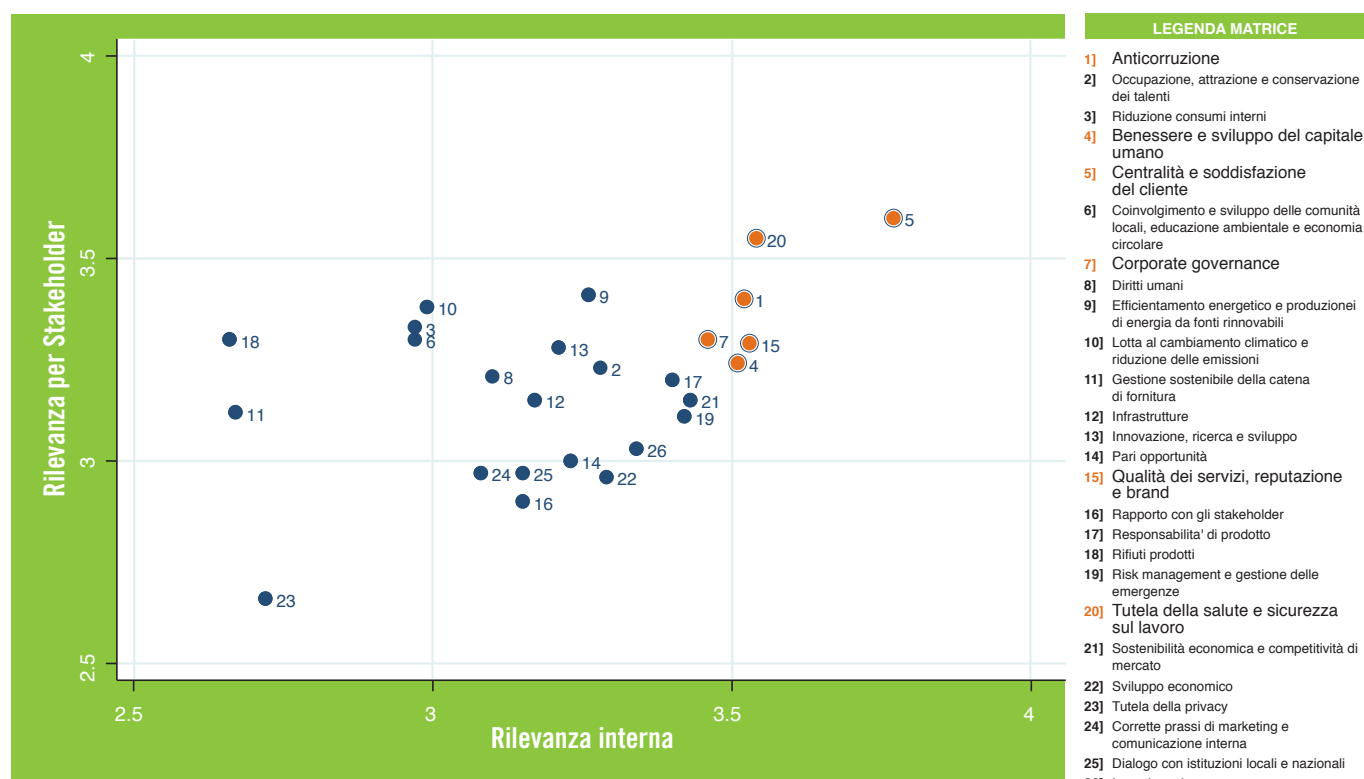
L'analisi di Materialità viene riproposta dal Gruppo Estra a cadenza ciclica (la precedente risale agli inizi del 2016) poiché i repentini cambiamenti del contesto economico e sociale di oggi impongono un costante aggiornamento e allineamento con le aspettative dei propri portatori d'interesse verso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

Una volta definita la Mappa degli Stakeholder, si è proceduto ad identificare i nuovi temi materiali del Gruppo Estra. Prima dell'identificazione, come per gli Stakeholder, è stata condotta un'attività di ricerca volta a contestualizzare Estra nel

panorama delle multiutility, effettuando un'indagine sui temi materiali presi in considerazione dai competitor nazionali. E' stata pertanto realizzata un'attività di benchmarking che ha costituito una prima base di partenza per individuare i temi materiali del Gruppo. Successivamente all'attività di ricerca, è stata svolta una doppia indagine interna che ha coinvolto in prima analisi il team che si occupa della Sostenibilità e in seguito il top management. In particolare, il team della Sostenibilità ha presentato al top management un primo elenco di topic, dal quale, dopo un ampio confronto, è scaturito l'elenco dei temi materiali su cui sono stati chiamati ad esprimersi, (nel mese di novembre 2018) gli Stakeholder esterni (Clienti e Utenti, Fornitori, Azionisti e Soci, Enti e Istituzioni, Finanziatori, Ambiente), il Consiglio di Amministrazione di Estra e un gruppo di dipendenti coinvolti nella redazione del Bilancio di Sostenibilità.

La valutazione degli Stakeholder interni ed esterni è stata effettuata somministrando una scheda con l'elenco dei topic, ognuno dei quali seguito da una breve descrizione. Per ogni topic è stato chiesto di esprimere un giudizio da 0 (non importante) a 4 (molto importante). Il processo si è concluso con l'approvazione dei risultati della Matrice di Materialità da parte del Consiglio di Amministrazione di Estra Spa, il 25 febbraio 2019.

I 26 temi giudicati materiali sono riportati nella seguente matrice.



Dal grafico risultano particolarmente rilevanti alcuni temi come la centralità e la soddisfazione del cliente (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,7 su 4), il benessere e lo sviluppo del capitale umano (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,4 su 4), la corporate governance (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,4 su 4), la qualità dei servizi, reputazione e brand (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,4 su 4), l'anticorruzione (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,5 su 4) e la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro (punteggio medio tra Stakeholder esterni ed interni pari a 3,5 su 4).

Non sempre il giudizio degli Stakeholder interni è vicino a quello espresso dagli esterni. Vi sono alcuni casi in cui il giudizio degli Stakeholder esterni è più forte rispetto a quello degli Stakeholder interni e viceversa. Alcuni temi, come ad esempio i rifiuti prodotti, sono caratterizzati da una diversità di giudizio (2,7 per gli Stakeholder interni e 3,3 per gli esterni). La gestione sostenibile della catena di fornitura e la lotta al cambiamento climatico sono percepiti più importanti dagli interlocutori esterni piuttosto che dagli interni. Viceversa, temi di carattere prettamente economico come lo sviluppo economico, gli investimenti ed il Risk Management, vengono percepiti come più importanti dagli interlocutori interni. Ciò è del tutto comprensibile vista la diversa natura degli interessi in gioco.



Highlights 2018



LE PERSONE



- +10%** i dipendenti del Gruppo Estra
- 93,8%** dei dipendenti a tempo indeterminato
- 29.996** ore di formazione
- 585** dipendenti su 707 coinvolti in corsi di formazione
- 12,6** tasso di infortuni
- 0,37** tasso di gravità degli infortuni

Estra è risultata “Best Job” del 2018 nel settore “Materie prime ed energia” (Istituto tedesco *Qualità*)

I FORNITORI



- 249,4** milioni di euro il valore delle forniture
- 66%** del valore delle forniture nel Centro Italia
- 2.419** il numero dei fornitori
- 70,7%** dei fornitori con sede nel Centro Italia
- 93%** del totale delle forniture di acquisto effettuate mediante ordini di acquisto o contratti

I CLIENTI



- 81** store e punto clienti
- 49** secondi il tempo medio di attesa al call center (12° posto Rapporto ARERA 2017)
- 11** minuti il tempo medio di attesa allo sportello
- 33** minuti il tempo medio di arrivo sul posto per pronto intervento gas (tempo massimo stabilito: 60 minuti)
- 100%** della rete gas ispezionata per la ricerca delle perdite
- 21,4%** reclami ricevuti (da 5.011 a 4.033)

L'AMBIENTE



- 21.521** tonnellate le emissioni evitate
- 31.678.721** kWh l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
- 22.528.946** kWh l'energia termica prodotta da fonti rinnovabili
- 91,2%** dei rifiuti prodotti inviati a recupero
- 191** alberi piantati per compensare la stampa di 1.593.208 pagine standard

IL VALORE ECONOMICO E FINANZIARIO



- 111,4** milioni di euro il valore aggiunto globale lordo
- 34,3%** del valore aggiunto distribuito in favore delle risorse umane
- 12%** del valore aggiunto distribuito in favore dei soci
- 85,9** milioni di euro il valore aggiunto territoriale lordo
- 73,8** milioni di euro gli investimenti complessivi effettuati

IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ



- 36.000** ragazzi coinvolti nei progetti didattici
- 1,8** milioni di euro il valore dei contributi per iniziative territoriali
- 174** le startup coinvolte in “e-qube Startup&idea Challenge”
- 140** i giornalisti partecipanti al premio giornalistico “Estra per lo Sport”



Le Persone



Le Persone

Lavoratori

Contratti e retribuzioni

Welfare e pari opportunità

Conservazione e attrazione dei talenti

Valorizzazione del capitale umano

Tutela della salute e
della sicurezza sul lavoro

Comunicazione interna



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 e risposte ricorrenti su tematiche aziendali e di settore

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



RISULTATI 2018

Obiettivo raggiunto

Obiettivo raggiunto

Obiettivo raggiunto

Nell'area FAQ si trovano informazioni sui temi principali collegati ai servizi offerti dal Gruppo (cos'è la borsa elettrica, cosa distingue FTTC da FTTH, ecc.) e informazioni utili sulla mensa e la raccolta differenziata

Obiettivo raggiunto

Nel glossario, in ordine alfabetico, vengono elencate parole chiave utilizzate per lavoro descrivendo il loro significato (amministrazione trasparente, EBITDA, mappatura acustica, smart city, VIA, VAS, ecc.)



OBIETTIVI 2019

Attivare la possibilità di lavorare in smart working, ossia fuori dai locali aziendali

Introdurre la formazione e-learning riguardante il Modello di Gestione 231 per tutti i dipendenti assunti dopo il 2016 che fanno parte di Società che hanno adottato tale Modello. Successivamente questa modalità di formazione sarà estesa agli eventuali aggiornamenti normativi in ambito 231

Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra, implementando miglioramenti tecnologici e attività di engagement del personale

Lavoratori

Il Gruppo Estra ritiene i dipendenti una risorsa chiave per condurre, migliorare e sviluppare le attività aziendali e per creare valore sostenibile. Per questo motivo, viene posta particolare attenzione allo sviluppo e al benessere del personale, fattore imprescindibile per il perseguimento degli obiettivi di crescita e di radicamento nei territori del Gruppo. A questo proposito, il Codice Etico riporta:

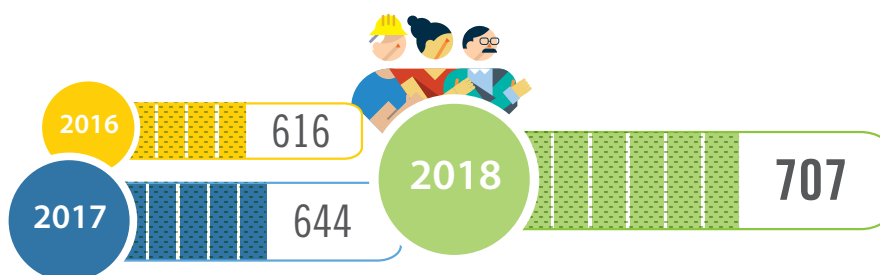


“La Società crede nelle persone come elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni. Favorisce lo sviluppo delle professionalità e delle competenze come condizione fondamentale per la crescita comune, incoraggiando l’iniziativa, il lavoro di squadra e la capacità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

I dati illustrati qui di seguito sono stati calcolati utilizzando la metodologia del **Full Time Equivalent (FTE)**, prevista dagli standard del Global Reporting Initiative (GRI). Questo metodo è particolarmente adatto a rappresentare situazioni occupazionali come quella del Gruppo Estra in cui l’impegno lavorativo totale di alcuni dipendenti è, a volte, ripartito sia tra Società facenti parti del perimetro del Bilancio Consolidato, sia tra Società non rientranti in tale perimetro. Questa politica risponde ad un duplice obiettivo: da un lato permette di perseguire la contaminazione di competenze tra le varie Società, garantendo una crescita delle professionalità; dall’altro, contribuisce ad uniformare modalità operative e gestionali all’interno del Gruppo stesso. Nel 2018 sono 18 i dipendenti comandati a Società esterne al perimetro di rendicontazione, mentre erano 21 nel 2016 e 17 nel 2017.

Il numero dei dipendenti del Gruppo Estra è in continua crescita, grazie alla politica di acquisizioni e di assunzioni intraprese, in particolare nel settore della vendita di gas ed elettricità e nella distribuzione di metano. Dal 2017 al 2018 si è registrato un incremento intorno al 10% (+67 dipendenti), pari a 5,5 punti percentuali in più rispetto allo scarto incrementale positivo del precedente biennio 2016-2017 (10% contro 4,5%). **Complessivamente, nel corso del triennio 2016-2018, la forza lavoro è aumentata di 91 unità.**

Numero totale dei dipendenti



L’incremento del personale ha interessato tutti e cinque gli ambiti di attività del Gruppo, seppure con percentuali disomogenee. In particolare, confrontando i dati del 2018 con quelli del 2017, si rilevano le seguenti variazioni:

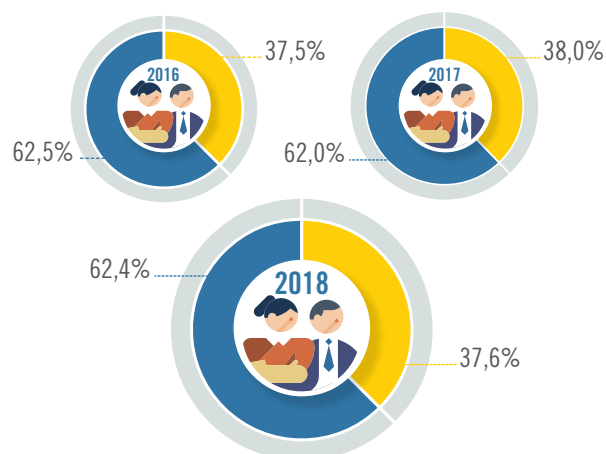
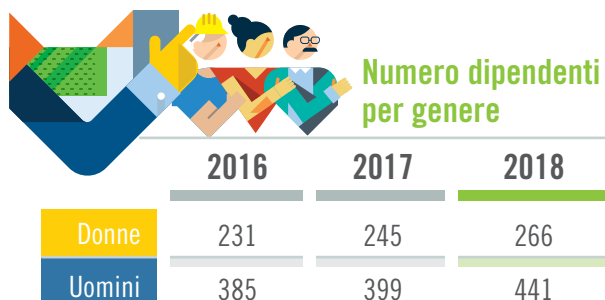
- distribuzione gas, metano e GPL: +25 unità;
- servizi energetici: +2 unità;
- vendita gas, metano e GPL: +6 unità;
- telecomunicazioni: +1 unità;
- servizi generali: +29 unità.

Di seguito, la ripartizione del personale Extra per ambiti di attività nel 2018.



Distribuzione gas, metano e GPL	246
Servizi energetici	25
Vendita gas e/o luce	233
Telecomunicazioni	12
Servizi generali	191

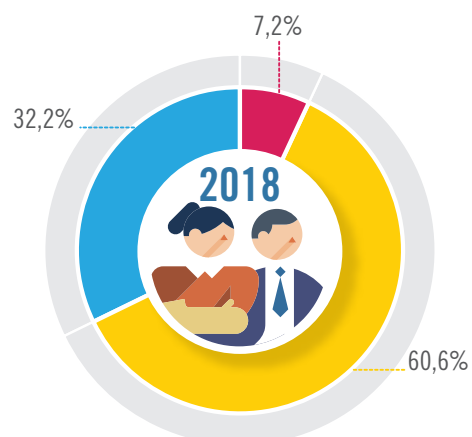
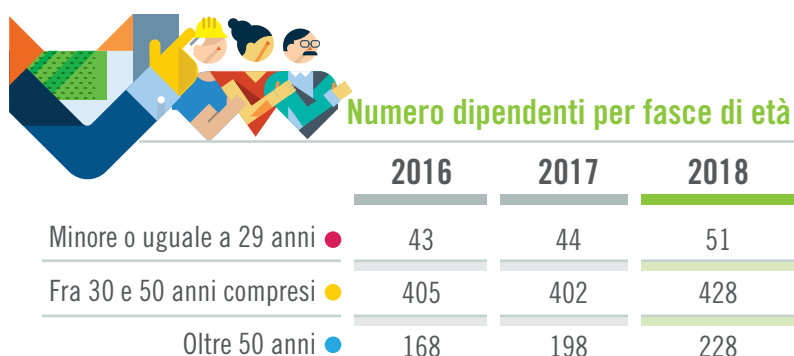
Il rapporto tra numero di dipendenti di sesso maschile e femminile è rimasto costante anche nel 2018, con una presenza di lavoratori di genere maschile pari al 62% della forza lavoro complessiva, contro il 37,6% di genere femminile. La prevalenza di dipendenti uomini all'interno dell'azienda è dovuta ad alcune specifiche attività svolte dalle Società del Gruppo che prevedono ruoli e mansioni lavorative connotati storicamente, in termini di genere, da una forte presenza maschile.



Numero di dipendenti per fasce d'età

Nel 2018, il 60,6% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. In termini assoluti, nel 2018 si osserva che

- i dipendenti over 50 sono aumentati di 30 unità rispetto al 2017 (identica variazione positiva si era registrata tra il 2016 e il 2017);
- la forza lavoro compresa tra 30 e 50 anni è incrementata di 26 dipendenti, risultato che evidenzia un trend di segno opposto messo a confronto con l'anno precedente;
- i dipendenti under 30 sono leggermente aumentati (+7 unità).



Numero di dipendenti per qualifica

Nel 2018 la composizione del personale non ha subito variazioni significative per quanto riguarda la dimensione percentuale. Se si osservano i dati in termini assoluti, è possibile affermare che l'incremento della forza lavoro ha riguardato in ordine crescente le qualifiche di dirigente (+4 dipendenti), operaio (+18 dipendenti) ed impiegato (+42 dipendenti). Risultano pressoché confermati anche i dati relativi alla ripartizione dei dipendenti per qualifica e genere. Come rilevato nel 2017, oltre il 95% delle dipendenti svolge mansioni di natura impiegatizia; per quanto riguarda gli uomini, si registrano variazioni incrementali per le qualifiche di dirigente (+3 unità), impiegati (+22 unità) e operai (+18 unità), mentre il numero di quadri e dirigenti rimangono stabili.

Numero dipendenti per qualifica

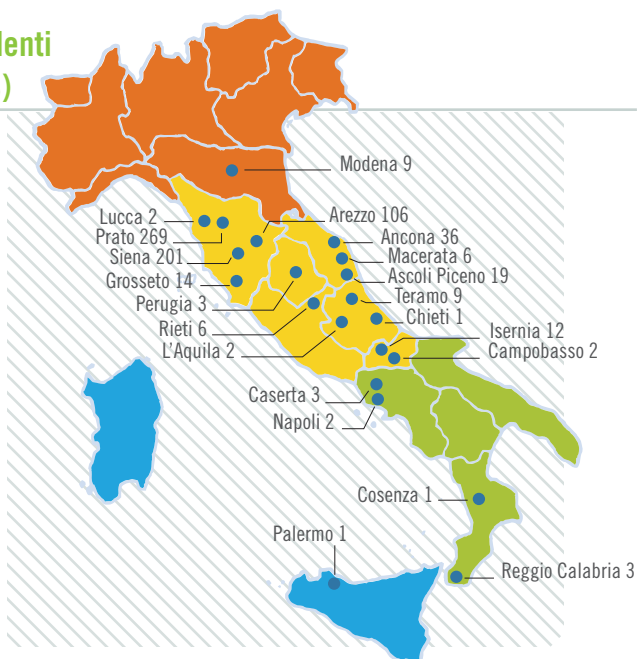
	2016	2017	2018
Fattorini	5	4	4
Operai	119	112	130
Impiegati	451	475	517
Quadri	25	36	35
Dirigenti	16	17	21

Suddivisione dipendenti per qualifica e genere

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

Rispetto al 2017, in alcune sedi è presente un numero maggiore di dipendenti: Ancona (+25), Arezzo (+8), Ascoli Piceno (+2), Modena (+1), Prato (+5), Siena (+6), Teramo (+1). Inoltre, il Gruppo Estra ha ampliato le proprie sedi, insediandosi nelle provincie di Macerata, Isernia, Rieti e L'Aquila.

Numero dipendenti per sede (2018)



Anzianità media

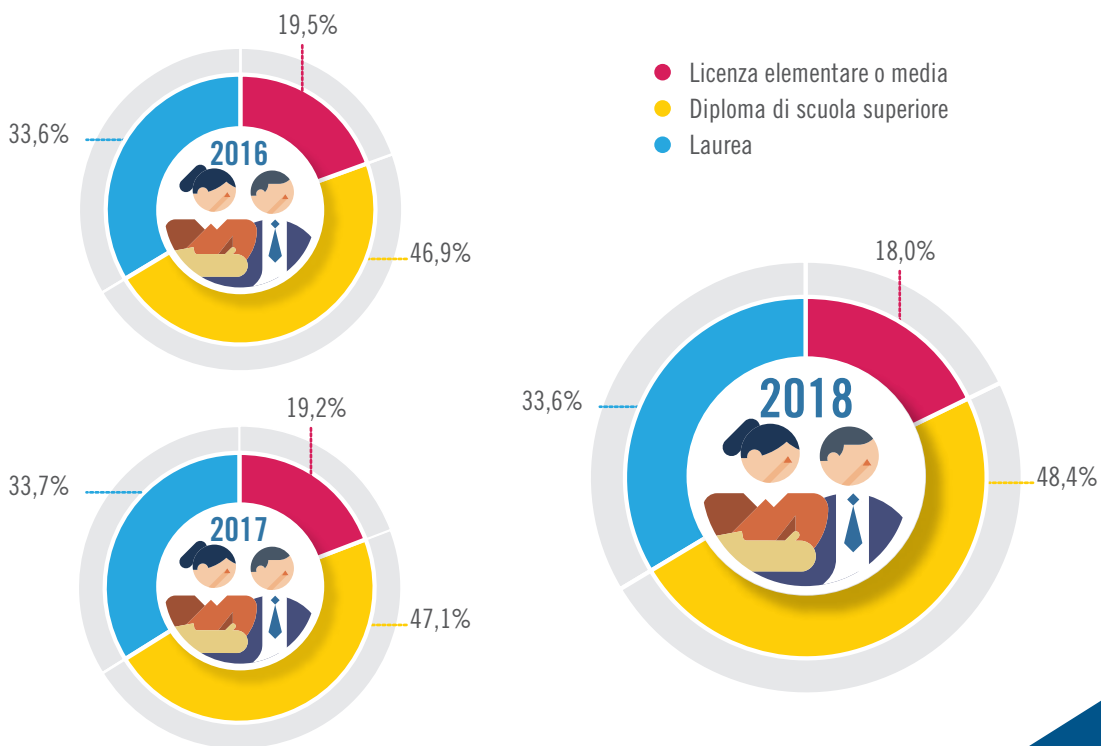
L'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo ha registrato un'ulteriore diminuzione nel corso dell'ultimo anno, attestandosi a 14 anni e 5 mesi, esattamente 5 mesi in meno rispetto al 2017. Il valore resta tuttavia ancora elevato in considerazione del fatto che il Gruppo Estra trae origine da aziende storiche del territorio.



Titolo di studio

Nel triennio 2016-2018, la composizione del personale per titolo di studio si è mantenuta pressoché invariata. Entrando nello specifico, si è assistito ad una riduzione percentuale di lieve entità (-1,5%) di dipendenti in possesso della licenza elementare o media, controbilanciata da un incremento di pari entità, ma di segno opposto, del personale diplomato. In generale, si è confermata la prevalenza del possesso del diploma di scuola superiore tra i dipendenti del Gruppo.

Come negli anni precedenti, risultano significative le differenze a livello di genere: il 95,1% delle dipendenti ha un titolo di istruzione non inferiore al diploma di scuola superiore (116 su 266 donne sono in possesso di una laurea); di contro, il 46,4% dei dipendenti maschi ha conseguito il diploma di scuola superiore; il restante 53,6% è in possesso nel 25,9% dei casi della licenza elementare o media e nel 27,7% della laurea.



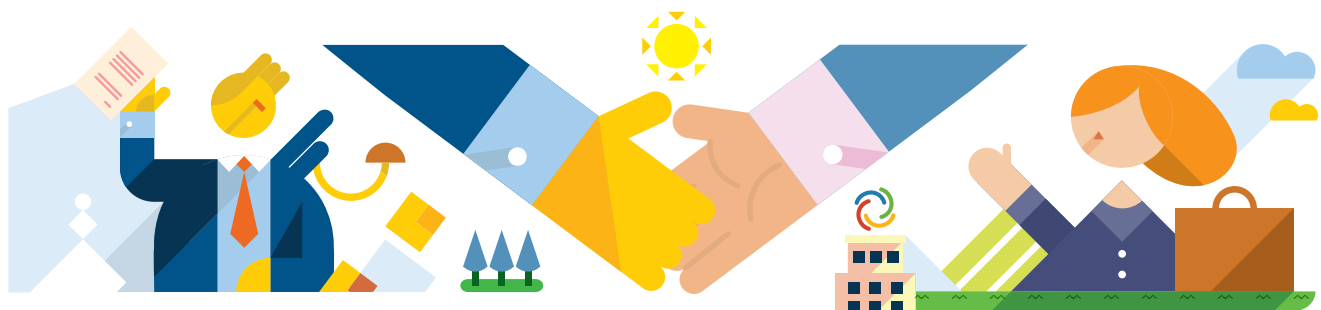
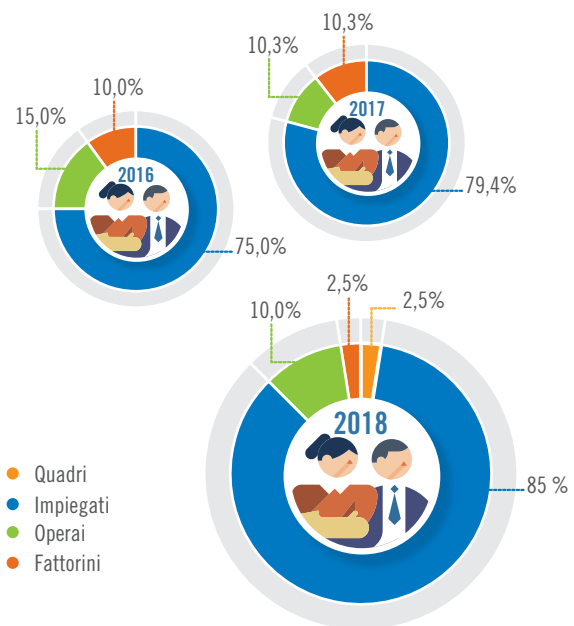
Categorie protette

Nel 2018, in linea con il biennio 2016-2017, si è mantenuto stabile il numero di dipendenti appartenenti a categorie protette sia per quanto riguarda il genere (27 uomini e 13 donne), sia rispetto alla suddivisione tra invalidi civili e orfani/e e vedovi/e. Di rilievo, invece, risulta essere la ripartizione del suddetto personale in termini di qualifica ricoperta: se fino allo scorso anno, i dipendenti appartenenti alle categorie protette erano inquadrati soltanto come fattorini, operai ed impiegati, nel 2018, per la prima volta, si registra un inquadramento come quadri.



Categorie protette

	2016	2017	2018
Donne	13	13	13
Uomini	27	26	27
Invalidi civili	35	34	35
Orfane/i e vedove/i	5	5	5
Quadri	-	-	1
Impiegati	30	31	34
Operai	6	4	4
Fattorini	4	4	1



Contratti e retribuzioni

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

Nel corso del triennio 2016-2018 si è registrato un aumento dei contratti a tempo indeterminato che sono passati da 576 a 663 (+54 rispetto al 2017). Tale incremento ha riguardato sia la componente maschile del personale (+46 rispetto al 2016 e +25 rispetto al 2017), sia quella femminile (+41 rispetto al 2016 e +29 rispetto al 2017). Per quanto riguarda i contratti a tempo determinato, dopo un tenue calo manifestatosi nel corso dell'anno precedente (-5 contratti), essi sono nuovamente aumentati nel 2018 fino a raggiungere il numero di 44 (di cui 15 somministrati); di questi, 14 sono stati stipulati con donne (-8 rispetto al 2018) e 30 con uomini (+17 rispetto al 2018). Con riferimento alla tipologia di contratto, si nota un costante e progressivo aumento dei contratti part-time e full-time tra il 2016 e il 2018, sia per gli uomini che per le donne (ad eccezione di una diminuzione trascurabile tra il 2016 e il 2017 che ha interessato il part-time maschile).

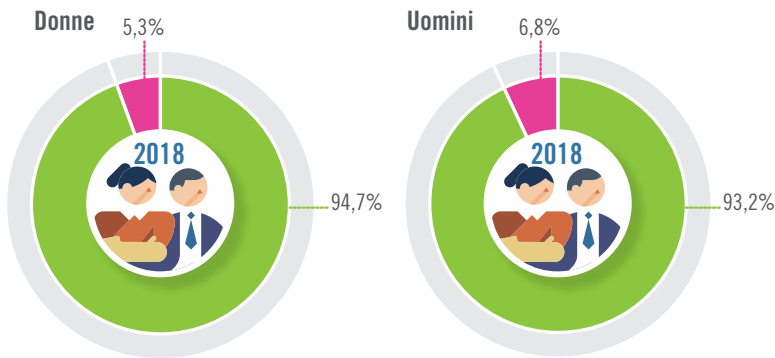
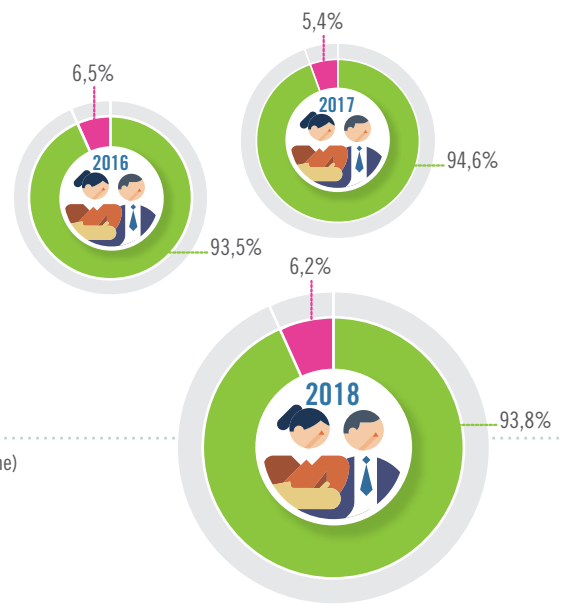
Osservando i dati raccolti in termini percentuali, emerge un quadro leggermente diverso da quello appena descritto, maggiormente statico, caratterizzato da modeste variazioni intercorse nel triennio. Nel 2018, oltre il 93% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato; l'81% delle donne lavora full time, contro il 98% degli uomini.



Contratti

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

* di cui 20 somministrati (10 uomini e 10 donne) ** di cui 19 somministrati (7 uomini e 12 donne)
 *** di cui 15 somministrati (9 uomini e 6 donne)

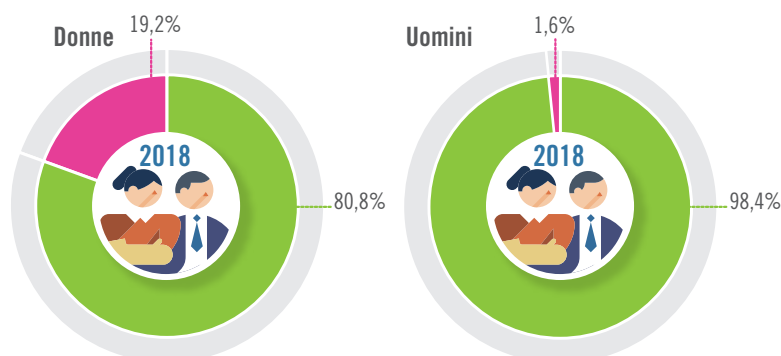
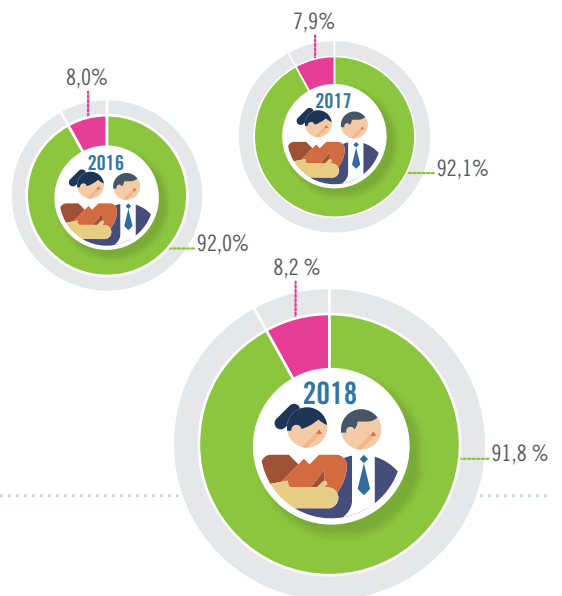


● Tempo indeterminato
 ● Tempo determinato



Contratti

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



● Full-time
 ● Part-time

Per quanto riguarda le retribuzioni, si osserva che in riferimento alla retribuzione minima per qualifica e genere, nel 2018 non si sono verificate sostanziali variazioni rispetto al 2017, ad eccezione di alcuni casi. Nello specifico, si segnala che la retribuzione minima dei dirigenti non viene distinta per genere per rispettare la privacy delle due donne dirigenti. Essa è ritornata ai livelli del 2016, dopo che lo scorso anno si era attestata intorno ai 5.400 euro; per quanto riguarda i quadri, si è assistito per le donne ad un lieve incremento del valore minimo di retribuzione (+37euro rispetto al 2017), mentre per gli uomini si è registrato un sensibile calo (2.763 euro contro 3.018 euro), persino inferiore al dato del 2016.

Prendendo in esame la retribuzione media, il valore dei compensi di dirigenti e operai ha subito nel 2018 una riduzione. Rimane pressoché invariata la retribuzione media per tutti gli impiegati, sia uomini che donne; caso a parte sono i quadri che nella componente femminile registrano un lieve aumento di valore, mentre in quella maschile osservano una significativa contrazione (-250 euro).

In analogia con il trend riguardante la retribuzione media, il Reddito Annuale Lordo (RAL, calcolato considerando soltanto la retribuzione fissa e continuativa) mostra livelli inferiori di reddito per operai e dirigenti a confronto con il 2017; diversamente, nella qualifica "impiegati" si rileva un trascurabile aumento di retribuzione per gli uomini pari a 32 euro e una sensibile riduzione per le donne del valore di circa 1.600 euro.



Retribuzione minima del Gruppo per qualifica e genere

	2016	2017	2018
Operai uomini	1.782	1.503	1.523
Impiegati donne	1.599	1.631	1.488
uomini	1.439	1.468	1.653
Quadri donne	2.997	3.107	3.147
uomini	2.961	3.018	2.763
Dirigenti	5.077	5.462	5.077



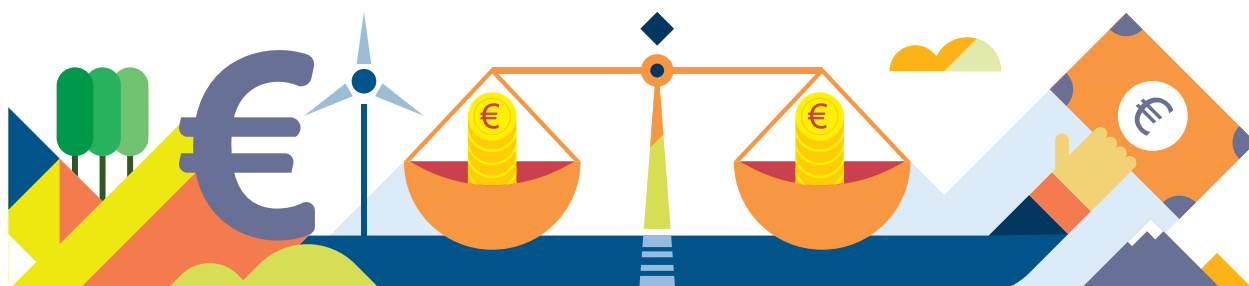
Retribuzione media del Gruppo per qualifica e genere

	2016	2017	2018
Operai uomini	2.165	2.204	2.161
Impiegati donne	2.146	2.170	2.175
uomini	2.295	2.292	2.301
Quadri donne	3.330	3.396	3.471
uomini	3.509	3.569	3.484
Dirigenti	6.149	6.647	6.369



Reddito annuale lordo

	2017	2018
Operai uomini	30.852	30.156
Impiegati donne	30.405	28.817
uomini	32.098	32.122
Quadri donne	47.550	48.599
uomini	49.971	48.774
Dirigenti	86.413	83.073



Welfare e pari opportunità

Il Gruppo Estra persegue il benessere dei lavoratori attraverso soluzioni, modalità e interventi capaci di rendere più agevole la vita del personale e favorire un opportuno equilibrio tra lavoro e vita privata.

Conciliazione tra lavoro e vita privata

L'equilibrio tra lavoro e vita privata viene incoraggiato grazie all'adozione di modalità di lavoro flessibili e alla rimozione di situazioni che ostacolano il *work-life balance*, come ad esempio riunioni in orari che rendano altamente probabili prolungamenti di orario o spostamenti per lavoro in giornate festive. Sono 58 le persone all'interno del Gruppo che hanno optato per un contratto di lavoro *part-time* in ragione delle proprie necessità personali.

Per quanto riguarda l'eliminazione di tempi aggiuntivi e onerosi per il dipendente, Estra ha dotato le sue sedi principali (Prato, Siena, Arezzo e Ancona) di un sistema di videoconferenza che permette di comunicare e lavorare, evitando spostamenti con conseguente eliminazione di perdite di tempo, riduzione dei rischi legati ai viaggi, nonché risparmio di consumi energetici.

Inoltre, a partire dal 2019, si prevede di attivare lo **smart working**, una innovativa modalità di lavoro basata sulla flessibilità di orario e sede di lavoro. Nello specifico, al lavoratore viene lasciata libertà di auto-organizzarsi, a patto che porti a termine gli obiettivi concordati nelle scadenze previste, collaborando con i propri colleghi anche tramite collegamenti informatici a distanza. Oltre che migliorare il benessere del lavoratore ed evitare spostamenti, questa modalità di lavoro potrà avere anche positivi effetti sull'ambiente.

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

Benefit flessibili

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

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

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

Libertà di associazione

Nel 2018 risulta essere iscritto al sindacato il 34,6% del totale dei dipendenti, ovvero il 39,5% dei dipendenti di sesso maschile e il 26,7% di sesso femminile. In termini assoluti il dato è rimasto costante dal 2016; leggermente diversa è l'analisi se viene preso in esame dal punto di vista percentuale (-2,5% l'anno).

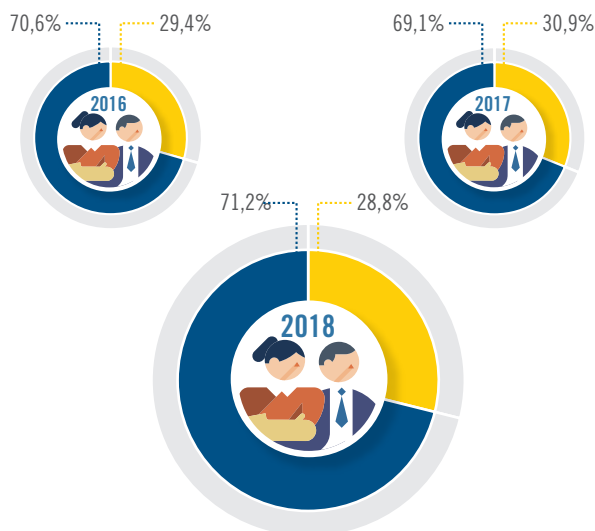
Tra gli iscritti, emerge come siano significative le differenze a livello di genere, con un tasso di sindacalizzazione nettamente più alto per gli uomini. Tale trend è in linea con la situazione del biennio 2016-2017.





Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere

	2016	2017	2018
● Donne	72	75	71
● Uomini	173	168	174
Totale	245	243	245

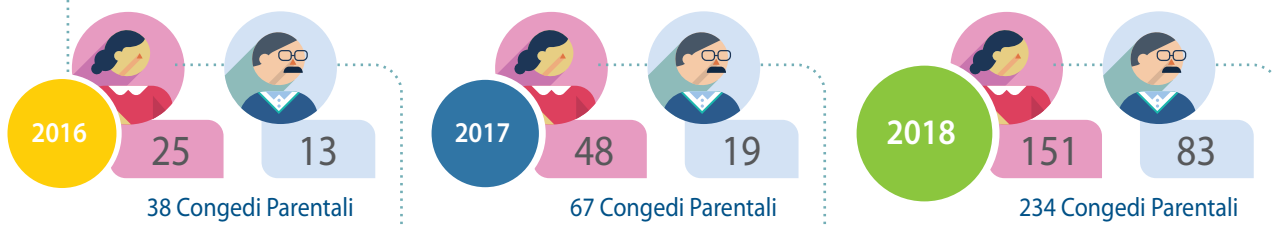


Congedi parentali

Nel 2018 sono stati concessi 234 congedi parentali (151 richieste femminili e 83 maschili) a 156 lavoratori (93 donne e 63 uomini); si tratta di un numero ragguardevole che supera di quasi tre volte quello dello scorso anno (234 del 2018 contro 67 del 2017).

Con riferimento al numero di complessivo di ore di congedo, si registra una sensibile diminuzione di circa un terzo del valore del 2017 (29.027 a fronte di 46.575); di contro, trova conferma anche nel 2018 il fatto che siano in prevalenza le donne a ricorrere a tale strumento, per un numero di ore complessivo pari a 22.107. Tra le varie tipologie di congedo, le principali riguardano i permessi della Legge 104, la maternità facoltativa e anticipata.

Numero di congedi parentali suddivisi per genere



Numero di congedi parentali suddivisi per tipologia (2018)

	Numero	Ore
Legge 53	87	1.343
Legge 104	45	7.069
Legge 151	4	1.564
Paternità obbligatoria	7	184
Maternità facoltativa	50	7.904
Congedo parentale non retribuito	14	483
Riposi per allattamento	11	1.223
Maternità anticipata	4	2.094
Maternità obbligatoria	12	7.164

Riconoscimenti

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.

La classifica finale è il risultato dell’integrazione e dell’elaborazione dei dati raccolti (l’indagine ha riguardato non solo temi come formazione, stipendio e avanzamento professionale, ma anche welfare e ambiente di lavoro) sia sul web – all’incirca 361.000 citazioni rilevate in un arco temporale semestrale – che attraverso un questionario rivolto alle imprese.

Conservazione e attrazione dei talenti

Un punto cardine della politica del personale del Gruppo Estra è l’impegno costante nella selezione e nel mantenimento di personale dotato di competenze adeguate al ruolo da ricoprire e alle mansioni da svolgere. A ciò si aggiunge l’importanza di lavorare in un territorio e con un territorio, allo scopo non solo di garantire servizi di qualità, ma anche di contribuire allo sviluppo delle comunità locali attraverso specifiche iniziative in favore della collettività e politiche volte alla valorizzazione dei talenti locali e al loro inserimento in percorsi di crescita personale e professionale.

Assunzioni

Nel 2018 il numero di assunzioni è più che raddoppiato rispetto al 2017 (83 contro 36), grazie anche alle nuove Società che sono state acquisite. Degli 83 nuovi assunti è possibile affermare che:

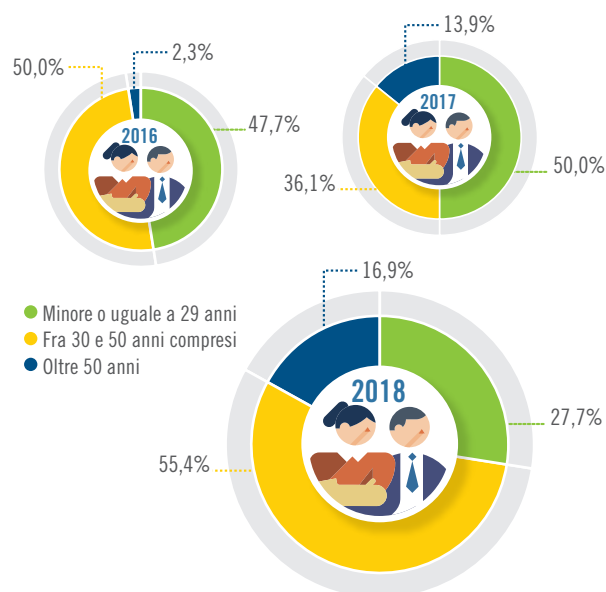
- con riferimento al genere, il 63,9% risulta essere di sesso maschile, mentre il restante 36,1% appartiene al genere femminile;
- in termini di inquadramento, 2 sono stati assunti con ruolo dirigenziale, 1 con la qualifica di quadro, 56 con mansioni impiegatizie e 24 come operai;
- in rapporto al titolo di studio posseduto, 33 sono laureati (17 donne e 16 uomini), 40 diplomati quinquennali (27 uomini e 13 donne), 2 con diploma triennale (2 uomini), 8 in possesso di licenza elementare o media (tutti uomini).

Se si osservano i dati delle fasce di età, emerge che nell’ultimo anno si è assistito ad un significativo incremento del numero dei nuovi assunti con età compresa tra i 30 e i 50 anni (+ 33 unità rispetto al 2017) e over 50 (+9), mentre nella fascia under 30 il dato è rimasto pressoché invariato.

In riferimento al tasso di assunzione, nel 2018 esso si è attestato allo 0,12, registrando un aumento rilevante rispetto all’anno precedente: su ogni 100 dipendenti presenti a fine 2018, 12 sono stati assunti nel corso dell’anno.



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





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

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

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti

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

Cessazioni

Nel 2018, il numero delle cessazioni è pari a 22, dato che non si discosta molto (+4 rispetto al 2017 e +1 rispetto al 2016) da quello dei due anni precedenti. Anche le cause risultano essere in continuità tematica con il biennio 2016-2017. Le cessazioni sono dovute perlopiù a pensionamenti, dimissioni, scadenza di contratti a termine e di somministrazione e a trasferimenti ad altra Società.

L'analisi dei dati evidenzia l'aumento del numero delle cessazioni maschili rispetto al valore totale (61% nel 2017 contro 68% nel 2018), mentre quello femminile è rimasto sostanzialmente invariato. Da notare, in aggiunta, il basso numero di cessazioni nella fascia under 30, a dimostrazione dell'impegno del Gruppo Estra nel creare un ambiente lavorativo volto alla promozione e allo sviluppo delle competenze nelle nuove generazioni.

Il tasso generale di turnover è rimasto perfettamente invariato dal 2016 al 2018, mantenendosi stabile allo 0,03: su 100 dipendenti del Gruppo, in media, soltanto 3 hanno cessato il loro rapporto di lavoro.



Cessazioni suddivise per genere e fasce di età

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





Tasso di turnover* per genere e fasce di età

	2016	2017	2018
Donne	0,04	0,03	0,03
Uomini	0,03	0,03	0,03
Totale	0,03	0,03	0,03
Minore o uguale a 29 anni	0,19	0,18	0,04
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,01	0,02
Oltre 50 anni	0,05	0,02	0,04

* Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti



Avanzamenti e scatti di carriera

Diversamente dal 2017, anno particolarmente significativo in termini di avanzamento di carriera, il 2018 presenta una situazione in linea con i dati del 2016 (50 scatti di carriera contro 43). Rispetto alla tipologia di qualifica, nella quasi totalità dei casi (48 su 50), gli scatti hanno riguardato dipendenti assunti con qualifica da impiegati; gli altri due casi hanno interessato rispettivamente un dirigente e un fattorino.

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



Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti

	2016	2017	2018
Donne	18	35	28
% su totale dipendenti donne	7,8%	14,3%	10,5%
Uomini	25	65	22
% su totale dipendenti uomini	6,5%	16,3%	5,0%
Totale scatti di carriera	43	100	50
% su totale dipendenti	7,0%	15,5%	7,1%

Valorizzazione del capitale umano

Per il Gruppo Estra la valorizzazione del capitale umano rappresenta, fin dalla sua costituzione, un aspetto imprescindibile per creare e mantenere valore nel tempo.

Formazione

Nel triennio 2016-2018 si registra un esponenziale aumento del numero totale e del numero medio di ore di formazione per lavoratore. A questo proposito, **con riferimento al 2018, risultano essere 585 i dipendenti (vale a dire l'82,7%**

del totale) che hanno preso parte ad attività formative per un totale di 29.996 ore (circa 12.500 ore in più rispetto al 2017). In crescita anche il numero medio di ore di formazione per dipendente che passa da 23 del 2017 a 43 ore del 2018.

Per quanto riguarda le tematiche affrontate, gli interventi formativi hanno riguardato un ventaglio eterogeneo di argomenti che va dagli aspetti contabili e amministrativi alla sicurezza sul lavoro, dal Risk Management al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Legge 231), passando attraverso temi fortemente innovativi come Industria 4.0 ed Internet of Things.

Volendo procedere ad una differenziazione per qualifica e genere del numero di ore di formazione, si nota che i dirigenti sono stati coinvolti in media in attività formative per circa 63 ore annue (64,3 gli uomini e 62 le donne), i quadri per 84,8 ore annue (104,7 gli uomini e 64,9 le donne), gli impiegati per 33 ore annue (64,3 gli uomini e 62 le donne) e gli operai per 64,5 ore annue.



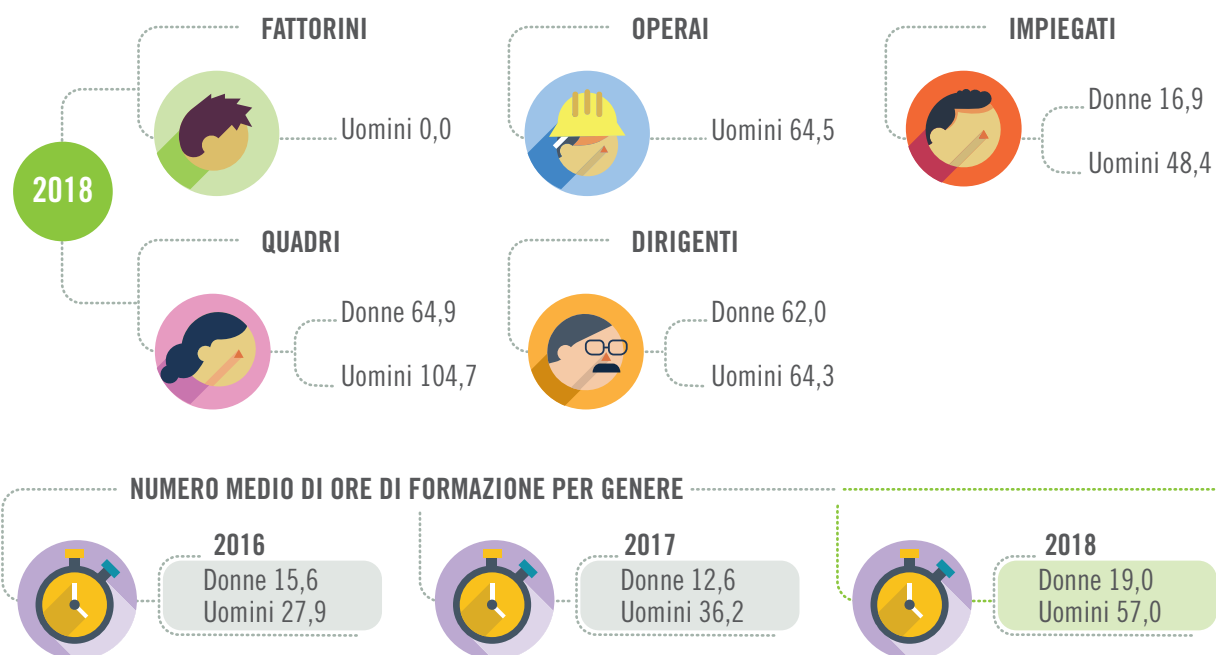
Numero totale e numero medio di ore di formazione

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



Numero medio di ore di formazione per qualifica e genere





Tirocini in Estra

Il Gruppo offre l'opportunità a diplomandi, diplomati, laureandi e laureati di trascorrere un periodo di formazione in azienda, attraverso lo strumento del tirocinio, durante il quale si ha la possibilità di entrare in contatto diretto con la realtà del mondo del lavoro, approfondire e ampliare quanto appreso nei corsi di studio.

Il tirocinio può essere curricolare o extracurricolare. Il primo permette al tirocinante di fare un'esperienza di natura formativa all'interno di un reale contesto aziendale durante il percorso di studi, in accordo con quanto previsto dal piano didattico. Il secondo è il frutto di una scelta individuale che consente al giovane di maturare le prime esperienze professionali, agevolandone in tal modo le future scelte lavorative ed incrementandone l'occupabilità. Nel corso del 2018 sono stati complessivamente svolti 54 tirocini, dato in calo rispetto all'anno precedente (-19 attivazioni).

Tirocini extracurricolari

Nel corso del 2018, come si può osservare dal riepilogo tabellare sottostante, sono stati 22 (di cui 8 iniziati nel 2017 e 6 attivi a fine 2018 e proseguiti nel 2019) i tirocini extracurricolari effettuati, per un totale di 95 mesi. Numeri e durata dei tirocini risultano inferiori se messi a confronto con i dati del 2017 (22 contro 35 e 95 mesi contro 110 mesi).

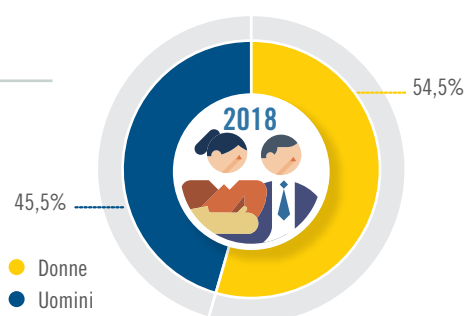
L'identikit del tirocinante è donna (12 femmine a fronte dei 10 maschi), di età media pari a 26 anni, laureata (82%) in economia (61%). I tirocini sono stati attivati presso cinque sedi (Ancona, Arezzo, Modena, Prato e Siena) e hanno interessato ambiti differenti, quali l'area impianti, la gestione del credito, l'area commerciale, il trading, le risorse umane, l'ufficio stampa e le relazioni istituzionali.



Tirocini extracurricolari suddivisi per genere e sedi

Totale	22
Donne	12
Uomini	10

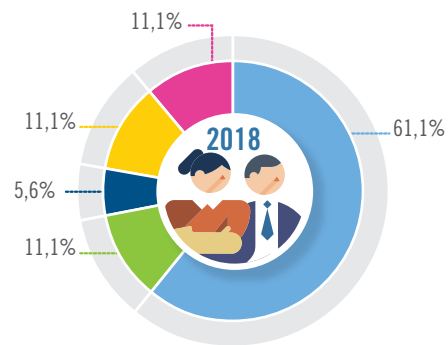
Ancona	2
Arezzo	6
Modena	1
Prato	8
Siena	5





Tirocini extracurricolari suddivisi per titoli di studio

Diplomati		Laureati	
Donne	3	Economia	11
Uomini	1	Giurisprudenza	2
Laureati	18	Lingue e letterature straniere	1
Donne	9	Ingegneria	2
Uomini	9	Scienze politiche	2



Età media: 26 anni



Donne: 26 anni



Uomini: 26 anni



Giorni totali: 2.879



Mesi totali: 95

Tirocini curricolari

Al pari di quelli extracurricolari, i tirocini curricolari hanno registrato una diminuzione. Nel 2018 sono stati 32 a fronte dei 38 svolti nel corso del 2017. Di conseguenza, anche il dato riguardante la durata risulta essere in flessione (31 mesi del 2018 contro i 50 del 2017).

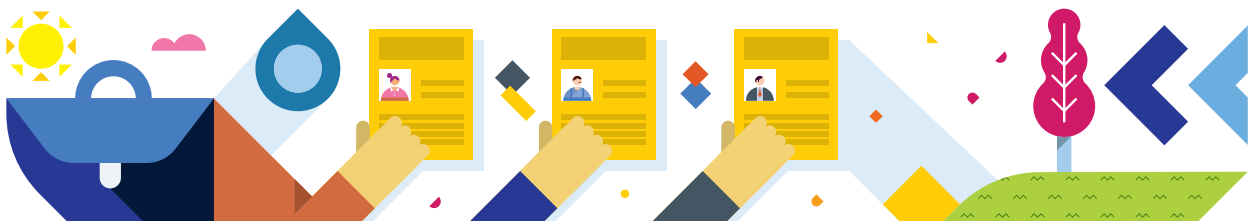
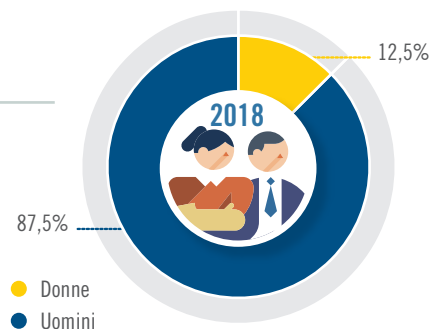
Dal punto di vista del genere, i tirocini curricolari hanno visto la netta prevalenza dei maschi (28) sulle femmine (4) con un'età media pari a 20 anni e 6 mesi. Nella maggior parte dei casi, l'attivazione ha riguardato un diplomando (23 su 32); la restante parte, ha interessato 8 laureati (il 44% in possesso di laurea in ingegneria) e 1 laureando.

I tirocini sono stati attivati presso tre sedi (Arezzo, Prato e Siena) e hanno interessato i seguenti ambiti: area reti e impianti, servizi web, efficientamento energetico, informatica, strategie e sviluppo, amministrazione e bilancio, trading, comunicazione e ufficio stampa.



Tirocini curricolari suddivisi per genere e sedi

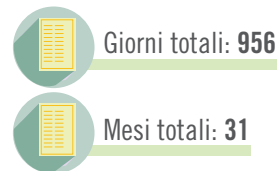
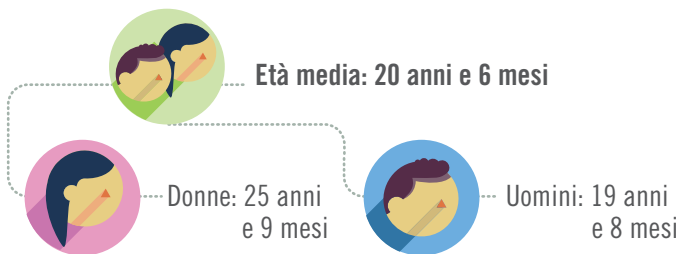
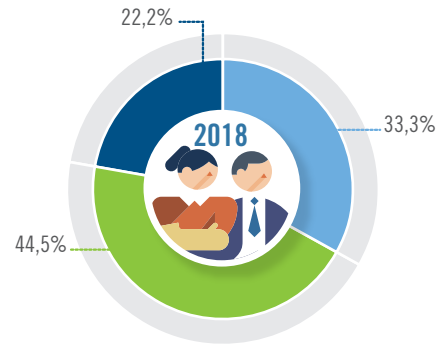
Numero	32	Arezzo	9
Donne	4	Prato	20
Uomini	28	Siena	3





Tirocini curriculari suddivisi per titolo di studio

Diplomandi		23		Laureati e laureandi	
Donne	0	Economia	3	Ingegneria	4
Uomini	23	Scienze della formazione	2		
Laureati	8				
Donne	4				
Uomini	4				
Laureandi	1				
Donne	0				
Uomini	1				



Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

La sicurezza dell'ambiente lavorativo è un'assoluta prerogativa di Estra ed è al centro anche della politica che guida le certificazioni del Gruppo. Estra, infatti, adotta il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori OHSAS 18001:2007 che garantisce l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che assicura un adeguato monitoraggio riguardo alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme vigenti. Questa certificazione fa parte di un ampio contesto di monitoraggio, gestione e prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale che 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 degli 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 di terzi.
- perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori, avvalendosi dell'attiva partecipazione dei lavoratori stessi sia alla redazione delle procedure gestionali e alle procedure di lavoro sicuro sia alla segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate.

Nel mese di ottobre del 2018 si è svolto il primo campionato sulla salute e sicurezza sul lavoro per la formazione del personale di Centria, principale Società di distribuzione gas del Gruppo. Il campionato è stato realizzato al fine di migliorare e garantire una migliore uniformità di comportamenti del personale in merito al rispetto delle procedure aziendali sulla sicurezza e sull'applicazione del sistema di gestione integrato di Centria. Questo campionato si inserisce nel percorso iniziato dalla Società per la realizzazione del framework per la salute e la sicurezza sul lavoro sviluppato dall'Associazione Premio Qualità Italia (APQI), affinato e validato da Confindustria, INAIL e Accredia. Questo porterà Centria all'applicazione del modello europeo di eccellenza sulla sicurezza EFQM (European Foundation for Quality Management), in linea con la politica del Gruppo volta alla continua ricerca di miglioramento della sicurezza del servizio e dei lavoratori.

Infortuni sul lavoro

Nel triennio 2016-2018, si sono verificati episodi di infortuni che hanno riguardato cadute e traumi di lieve entità in ufficio, cadute accidentali, cadute da altezze ridotte, traumi e sforzi a livello della testa, della schiena, del tronco, degli arti superiori ed inferiori avvenuti durante attività lavorative. Tali episodi, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi.

Dal 2016 al 2018 il numero degli infortuni è rimasto costante (come si evince dalla tabella sottostante) e ha coinvolto, considerata la tipologia dei lavori (gran parte del lavoro manuale è svolto da operai di genere maschile), soltanto gli uomini. Anche il tasso di infortuni non presenta variazioni significative, così come del resto il tasso di gravità degli infortuni.

Numero totali infortuni complessivo e per genere

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

Tasso di infortuni complessivo e per genere*

	2016	2017	2018
Tasso di infortuni	12,5	11,4	12,6
Donne	9	5,2	0
Uomini	14,5	14,9	19,8

Tasso di gravità degli infortuni complessivo e per genere**

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

* Il tasso infortuni è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni e ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.

** Il tasso di gravità è calcolato come il rapporto tra i giorni di lavoro di calendario persi per infortuni (togliendo il giorno di accadimento dell'evento) e il numero delle ore lavorabili nel periodo di riferimento moltiplicato per 1.000.

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

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

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

Assenteismo

Il tasso di assenteismo mostra una sostanziale stabilità intorno al 5% nel triennio 2016-2018. Non si registrano differenze di rilievo tra il tasso femminile e quello maschile; merita tuttavia di essere sottolineato il fatto che nel 2018 il dato femminile torna ad essere inferiore rispetto a quello maschile (4,7 contro 5,2), dopo che nel 2017 si era avuta una inversione di tendenza.

Tasso di assenteismo complessivo e per genere*

	2016	2017	2018
Numero totali infortuni	5,4	5,3	5,0
Donne	4,8	5,3	4,7
Uomini	5,7	5,2	5,2

* Il tasso di assenteismo è calcolato moltiplicando per 100 il rapporto tra ore di assenza e ore lavorabili.

Comunicazione interna

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

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

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

Di seguito si riportano i dati relativi all'utilizzo del portale.



	2016	2017	2018
Lavoratori con accesso a Intranet	551	587	644
Notizie inserite in un anno in Estra, comunicati stampa e Cral	190	181	198
Visite	27.140	25.023	24.019
Azioni sulla piattaforma	164.283	190.785	157.302
Visitatori unici	2.297	1.603	1.765
Durata media visite	00:07:47	00:09:01	00:07:53
Download	2.267	2.860	5.086
Frequenza di rimbalzo	17%	14%	13%

Nel 2018 il numero delle visite ha continuato a decrescere e sono diminuite, rispetto al 2017, le azioni sulla piattaforma. Contestualmente, anche la durata media delle visite ha subito una riduzione, ritornando ai livelli del 2016.

E' invece quasi raddoppiato il numero dei download eseguiti e si è mantenuto il decremento della frequenza di rimbalzo; dati, questi, che confermano come MyEstra sia in grado di fornire efficacemente le informazioni ed i documenti che i dipendenti ricercano.

Il dato relativo alle notizie inserite in un anno è anch'esso in risalita rispetto al 2017 (198 contro 181) e migliore, seppur di poco, del risultato del 2016. Più nello specifico, le 198 notizie inserite sono così distribuite: 52 newsletter In Estra, 99 comunicati stampa e 47 news Cral.

Per il 2019, l'obiettivo previsto è quello di aumentare, con azioni di coinvolgimento e comunicazione, il numero delle visite e conseguentemente delle azioni sul portale.



1 pagina	3027
2 pagine	7464
3 pagine	3661
4 pagine	2326
5 pagine	1558
6-7 pagine	1911
8-10 pagine	1545
11-14 pagine	1010
15-20 pagine	712
21+ pagine	805



I Clienti



I Clienti

Rapporto con i clienti

Clienti in cifre

Partecipazioni a gare

Servizi di prossimità

Livelli di qualità



OBIETTIVI 2018

Nuove aperture di store e punto.clienti

- Gas Tronto: Pagliare del Tronto
- Prometeo: Fano e Perugia

Area Clienti Business

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

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

Centria

Aumentare il numero di derivazioni ispezionate del 10%



RISULTATI 2018

Obiettivo non raggiunto

Il punto.clienti di Pagliare del Tronto 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'attività di riqualificazione dell'edificio non è prevista per il 2019 e alla fine dell'anno verrà valutata l'opportunità di programmarla per il 2020.

L'apertura degli store di Fano e Perugia è rinviata al 2019 per questioni amministrative.

Obiettivo raggiunto

L'Area Clienti business è stata integrata con quella consumer ed è stata completata al 100%. E' stata inserita online il 1 Novembre 2018.

Obiettivo non raggiunto

Per motivi organizzativi la campagna non è stata effettuata nel 2018 ed è stata rinviata al 2019.

Obiettivo non raggiunto

Anche nel 2018 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.



OBIETTIVI 2019

Aprire nuovi store per Prometeo a Fano e Perugia e per Estra Energie a Ascoli Piceno e Poggibonsi

Effettuare una campagna di informazione sui bonus sociali

Centria

Aumentare il numero di derivazioni ispezionate del 10%

Raggiungere un tempo medio per l'attivazione della fornitura gas pari a 3,5 giorni

Rapporto con i clienti

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

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

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

Per garantire a tutti i clienti le più ampie tutele e nel rispetto delle norme poste a difesa della leale concorrenza, Estra ha approvato un proprio **Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste**, condiviso con le principali associazioni dei consumatori. Con il Protocollo si è portato a termine e mantenuto un complesso procedimento, oltre ad una serie di investimenti volti a fornire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale. Il processo di vendita, infatti, è stato orientato verso una procedura molto più attenta alla chiarezza e alla trasparenza con molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare ad Estra. In caso di controversie, Estra offre ai clienti un canale dedicato ad una rapida risoluzione: qualità e cortesia sono i valori alla base del servizio offerto.

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

Nel mese di luglio 2016, l'Autorità Antitrust ha avviato nei confronti delle due Società un procedimento per pratiche scorrette nelle attività di vendita a distanza di contratti di fornitura di gas naturale ed energia elettrica. Il suddetto procedimento si è chiuso nel dicembre del 2016 con una sanzione di 500.000 euro.

Come riconosciuto dalla stessa Autorità Antitrust, Estra Energie ed Estra Elettricità avevano già "avviato dei processi interni volti alla verifica delle procedure di contrattualizzazione in essere e, prima della conclusione del procedimento, hanno proposto e attuato modifiche significative alle proprie procedure di contrattualizzazione per superare i problemi consumeristici contestati".

Al fine di tutelare i propri clienti, Estra ha agito con determinazione presso tutti i partner per condurli a comportamenti corretti. Tale attività di monitoraggio ha portato all'applicazione di penali e, in casi particolarmente gravi, a rescindere i contratti.¹

L'altra causa amministrativa per comportamento anti-competitivo e pratiche monopolistiche è relativa all'impugnazione, pendente dinanzi al Consiglio di Stato, della Sentenza del TAR del Lazio resa in esito al giudizio intentato da Estra (e da Estra Reti Gas) per ottenere l'annullamento del provvedimento sanzionatorio emesso nel 2012 da AGCM nei confronti delle predette Società per comportamento anti-concorrenziale, in relazione alla richiesta dati per l'indizione della gara bandita dal Comune di Prato per il servizio di distribuzione del gas. La sanzione originariamente comminata, in solido per le due Società, ammontava ad Euro 276.000. Nel 2017 il Tar del Lazio, accogliendo in parte i ricorsi presentati dalle Società, ha diminuito la sanzione inflitta dall'Antitrust di due quinti dell'importo originario, rideterminandola nella misura di € 165.679,2.

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

Nel corso del 2018 non ci sono state altre cause amministrative per comportamento anti-competitivo e pratiche monopolistiche e le due cause citate risultano ancora aperte a fine 2018.

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

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

¹ Il Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste è stato adeguato alle nuove procedure di vendita.

L'impegno verso la qualità e l'attenzione al cliente è comprovato dalla **diminuzione dei reclami a partire dal 2016: i reclami gas ed energia elettrica sono stati 10.529 nel 2016, 5.011 nel 2017 e 4.003 nel 2018.**

La privacy

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

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

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

- le principali Società del Gruppo sottopongono da anni i propri processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi alla Certificazione UNI EN ISO 9001:2008.
- tre Società² del Gruppo adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013.



Nel corso del 2018 non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti.

Se ne sono registrati 4 per richiesta di cancellazione dati e 5 per rettifica del consenso per attività di marketing.

Bonus sociali

L'Italia occupa il diciassettesimo posto tra i 28 Paesi membri dell'Unione Europea nella classifica sulla povertà energetica che colpisce il 25% della popolazione europea. Gli ultimi dati Istat indicano che 7 famiglie italiane su 10 non riescono a riscaldare la propria casa in maniera adeguata.

Il bonus sociale (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale e di energia elettrica) è stato introdotto dal Governo e reso operativo dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), con la collaborazione dei Comuni. Consiste in uno sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale e energia elettrica, con l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o disagio fisico (famiglie presso cui vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature medicoterapeutiche necessarie per il mantenimento in vita, alimentate ad energie elettrica).

Possono accedere al bonus sociale per il disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie) intestatari della fornitura nell'abitazione di residenza, che abbiano un ISEE non superiore a 8.107,5 euro e non superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose (con più di 3 figli a carico).

I bonus valgono, inoltre, esclusivamente per il gas metano distribuito in rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) e per le forniture di energia elettrica con potenza impegnata fino a 3kW (familiari residenti non superiori a 4) o fino a 4,5 kW (familiari residenti superiori a 4). Il bonus sociale gas e il bonus sociale elettrico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

In presenza di un malato grave, che debba usare macchine elettromedicali per il mantenimento in vita, non ci sono limitazioni per quanto riguarda la residenza o la potenza impegnata. In questo caso, è indispensabile una apposita certifica-

² Le Società che adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla norma ISO/IEC 27001:2013 sono Estra, Estra Energie e Estracom.

zione ASL, mentre non è richiesto l'ISEE.

Per fare domanda occorre compilare gli appositi moduli, reperibili presso i Comuni, sui siti internet dell'ARERA e sul sito Anci e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso un altro Istituto (es. Centri di Assistenza Fiscale). E' possibile utilizzare un unico modulo per richiedere sia il bonus elettrico che quello del gas per il disagio economico. In questo modo si compila una sola volta la domanda di ammissione allegando i documenti necessari da consegnare al Comune o al CAF. Per i bonus che sono stati accettati, la domanda deve essere rinnovata ogni anno entro la scadenza del periodo.

Le seguenti tabelle riportano i dati relativi all'erogazione dei bonus da parte del Gruppo Estra.



Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2016	2017	2018
Numero bonus erogati	12.596	12.324	19.750
Valore bonus erogati (€)	1.435.271	1.448.803	1.832.272

I dati del 2016 e del 2017 si riferiscono a Estra Energie e a Prometeo, mentre i dati del 2018 includono anche Gas Marca. Si nota una sostanziale costanza nelle richieste dei bonus da parte dei clienti.



Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2016	2017	2018
Numero bonus erogati	7.674	7.199	6.337
Valore bonus erogati (€)	381.960	481.673	592.752

I dati del 2016 e del 2017 si riferiscono a Estra Elettricità e Prometeo, mentre i dati del 2018 riguardano Estra Energie (che ha incorporato Estra Elettricità) e Prometeo. In questo caso si registra una lieve diminuzione nel 2018, dovuta al passaggio di 25.500 clienti a Canarmino Spa, ex socio di Estra Elettricità.

I dati sopraelencati sono relativi ai bonus inseriti nelle bollette gas e luce delle Società di vendita del Gruppo e quindi derivanti da molteplici Società di distribuzione italiane che gestiscono il servizio nelle aree in cui il Gruppo è commercialmente attivo.

Quelli che seguono sono invece relativi ai bonus gas delle Società di distribuzione del Gruppo e che sono stati poi erogati tramite le bollette di numerose aziende di vendita attive nelle aree servite dalla distribuzione.



Bonus gas erogati dalle principali Società di distribuzione gas del Gruppo

	2017	2018
Numero bonus erogati	17.447	18.030
Valore bonus erogati (€)	2.500.000*	2.592.242

* Valore stimato

Come ulteriore misura di supporto, oltre ai bonus sociali, Centria, in coerenza a quanto disposto nella Delibera 252/2017/R/Com e s.m.i. di ARERA, ha attivato un programma di sostegno per le popolazioni del Centro Italia colpite dal terremoto del 2016 che prevede una riduzione dei costi relativi al servizio di distribuzione gas. Sono stati agevolati 21.615 PdR per un importo pari a 2.671.453 euro sostenuto non da Centria, ma dallo Stato italiano.

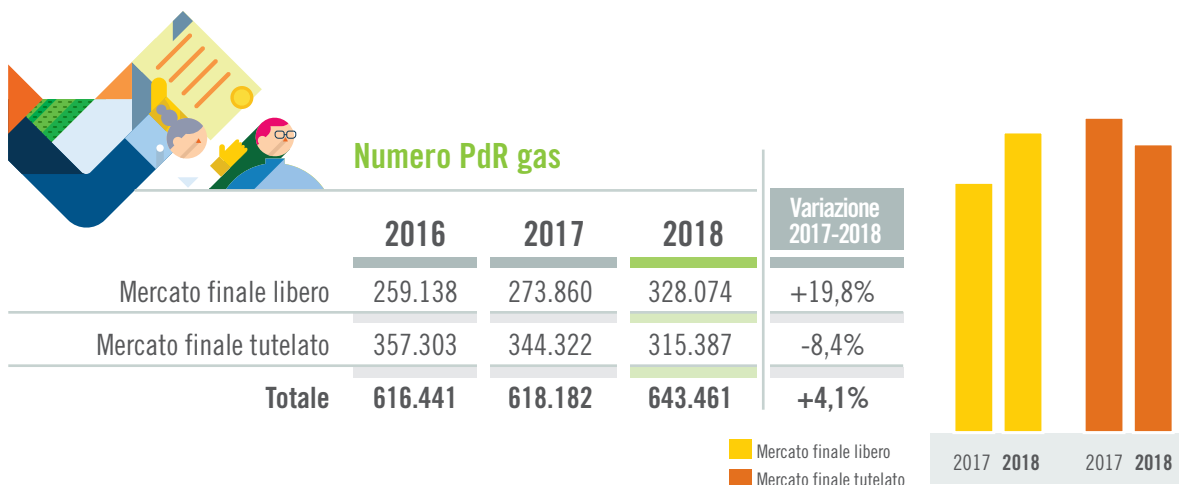
Clienti in cifre

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

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



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

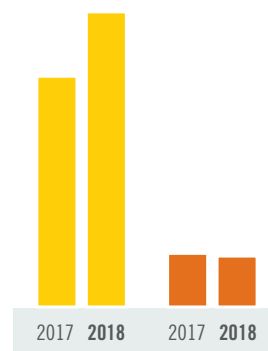




Numero POD energia elettrica

	2016	2017	2018	Variazione 2017-2018
Mercato finale libero	121.306	86.762	110.598	+27,5%
Mercato finale tutelato	20.748	20.418	20.146	-1,3%
Totale	142.054	107.180	130.744	+22,0%

■ Mercato finale libero
■ Mercato finale tutelato



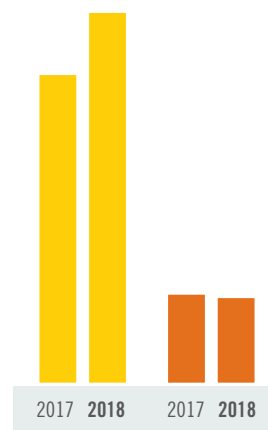
Riguardo ai volumi venduti, dal 2017 al 2018, si nota un aumento del 13,7% per quelli gas e una diminuzione dell'1,1% per quelli di energia elettrica.



Volume gas venduto (Mln mc)

	2016	2017	2018	Variazione 2017-2018
Mercato finale libero	952	1.011	1.201	+18,8%
Mercato finale tutelato	247	293	282	-3,7%
Totale	1.199	1.304	1.483	+13,7%

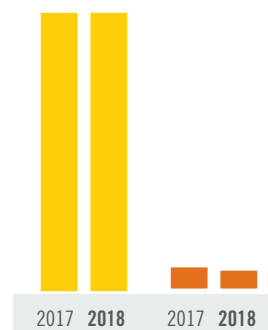
■ Mercato finale libero
■ Mercato finale tutelato



Volume energia elettrica venduto (Gwh)

	2016	2017	2018	Variazione 2017-2018
Mercato finale libero	660	604	604	0%
Mercato finale tutelato	48	52	45	-13,5%
Totale	708	656	649	-1,1%

■ Mercato finale libero
■ Mercato finale tutelato



Il numero dei **clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento** degli impianti di Siena, Calenzano e Sesto Fiorentino, nel 2018, rimane identico dopo essersi quasi raddoppiato nel 2017.



Per quanto riguarda i servizi di telecomunicazione, i clienti si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato (66%) e Firenze (22%). Risultati positivi anche in questo caso: il numero dei clienti, dal 2017 al 2018, è aumentato del 10,1%.

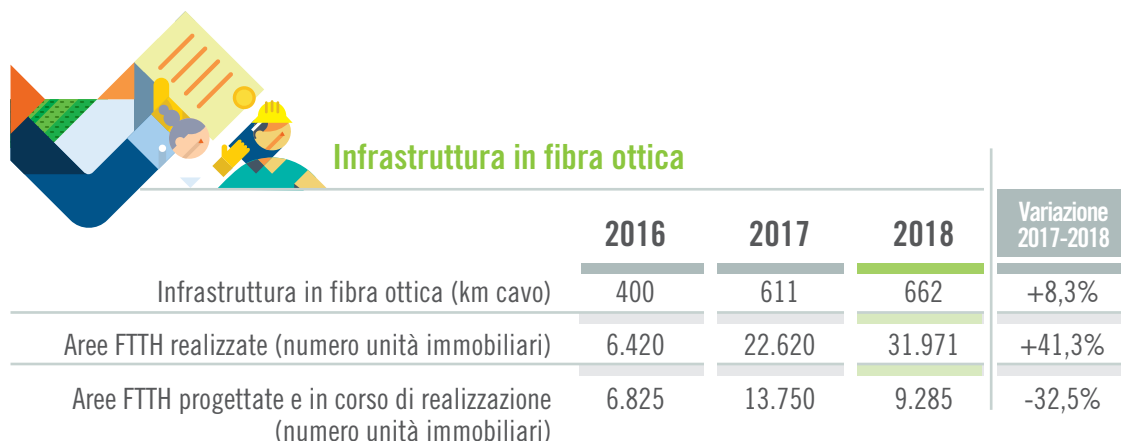


Questo trend di crescita viene confermato anche dai dati relativi alle infrastrutture TLC.

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

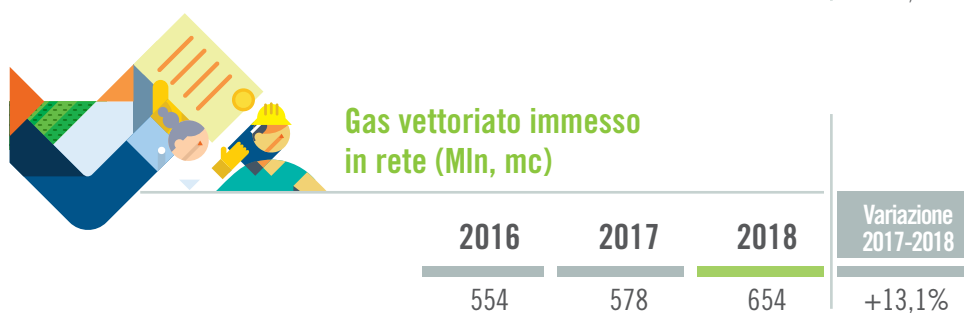
Questo rappresenta un esempio di eccellenza, nell'estensione delle reti NGN (Next Generation Networking) prima in Gigabit ethernet e dal 2009 in GPON. Ciò ha permesso di portare la fibra ottica all'interno delle aziende e delle pubbliche amministrazioni, con particolare attenzione ai distretti industriali, utilizzando la fibra ottica come portante fisico per la connettività a banda ultralarga, superveloce, stabile e performante e per i suoi tanti servizi innovativi e ad alto valore aggiunto. Da qualche anno si è iniziato ad allacciare, direttamente alla rete in fibra ottica, abitazioni e esercizi commerciali. Per i progetti di espansione della propria rete a banda ultra larga, Estracom privilegia la realizzazione di infrastrutture con architetture FTTB (Fiber to the Building) e FTTH (Fiber to the Home). Viene così garantita la disponibilità di collegamenti ad almeno 100 Mbps per ogni utente.

I dati del 2018 confermano questa costante attività con una crescita dell'8,3% nei km di rete e del 41,3% delle unità immobiliari servite. Diminuiscono le unità immobiliari progettate per saturazione delle aree interessate dal cablaggio.



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

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



Raffrontando il 2018 con il 2017, si nota un incremento in tutti gli indicatori dovuto principalmente all'acquisizione di Melfi Reti Gas (+13,1% per il gas immesso in rete, +11,8% nel numero di PdR, +17,7% per i Km di rete). Restano sostanzialmente invariati i dati relativi al **servizio distribuzione e vendita di GPL** da parte di Centria e Gergas, evidenziati dalle seguenti tabelle.





Lunghezza della rete GPL (Km)

	2016	2017	2018
	141	140	145

Fatturazione elettronica e utilizzo del R.I.D.

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

L'aumento è relativo ai clienti gas che hanno scelto la fatturazione elettronica e che raggiungono il 9,2% del totale. E' stazionario il numero dei clienti del servizio telecomunicazioni, mentre diminuisce quello dei clienti di energia elettrica, principalmente per il passaggio a Canarmino Spa di oltre 20.000 POD di Estrà Elettricità.



Clients gas metano

	2016	2017	2018
Fatturazione elettronica	6,3%	8,7%	9,2%
Totale	38.835	53.526	59.486



Clients energia elettrica

	2016	2017	2018
Fatturazione elettronica	11,8%	23,7%	18,6%
Totale	16.788	25.376	24.317



Clients telecomunicazioni

	2016	2017	2018
Fatturazione elettronica	13,9%	12,9%	11,2%
Totale	409	476	453

In merito all'utilizzo del R.I.D. per il pagamento delle bollette in via continuativa, le seguenti tabelle mostrano la percentuale di clienti che ne fanno uso suddivisa per Società e per tipologia di servizio. Le percentuali sono in linea con quelle nazionali relative all'utilizzo del R.I.D. che si attestano, in base ad una recente indagine di Facile.it, su una media nazionale pari al 47%.



Partecipazioni a gare

Il Gruppo Estra è il primo operatore nazionale Consip per volumi di fornitura di gas alle pubbliche amministrazioni. Nel 2018, infatti, Estra Energie si è aggiudicata 4 dei 7 lotti della gara Consip GAS 10 e 4 dei 9 lotti della gara Consip GAS 11. La controllata del Gruppo Estra, per il quinto anno consecutivo, si è aggiudicata i lotti che comprendono Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia e Basilicata. Per la prima volta ha vinto anche il lotto 1 (Nord-Ovest) che comprende il Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. Sulle venti regioni italiane, dodici sono dunque servite da Estra Energie. Il Gruppo Estra, ha vinto altre importanti gare, tra le quali quella per la fornitura di gas a Grandi Stazioni, per un quantitativo stimato totale di 110.180 milioni di mc di metano.

Il valore stimato delle forniture di gas metano sotto elencate, relative a Estra Energie, ammonta ad oltre 450 milioni di euro.



Stazione appaltante	Quantitativo aggiudicato	Durata
Consip GAS 10	340 mln/mc	2018/2019
Consip GAS 11	340 mln/mc	2019/2020
Italmercati	728 mln/mc	2018/2019
Grandi Stazioni S.p.A.	16.809 mln/mc	2017/2019
Pam Panorama S.p.A.	3.822mln/mc	2019
SAVE Aeroporti Venezia, Verona	8.011 mln/mc	2018/2019
CAIE consorzio Autostrade Italiane	5.964 mln/mc	2018/2019
SEL Società Energetica Lucana	19.701 mln/mc	2018/2019
CET Consorzio Energetico Toscano	49.292 mln/mc	2018/2019
VERITAS Servizi Idrici e Ambientali Veneti	2.128 mln/mc	2018/2019
SCR Società di Committenza Regionale Piemonte	3.045 mln/mc	2018/2019



Regioni servite da Estra Energie



A seguire le **altre forniture di gas vinte**, nel 2018, dalle Società del Gruppo che hanno partecipato a gare, il cui valore ammonta ad oltre 500 mila euro.



Gare Prometeo

Stazione appaltante Ente	Oggetto appalto	Quantitativo aggiudicato	Importo fornitura €	Durata
Casa Grimani Buttari	Fornitura gas naturale	154.250 smc	51.849,66	2018
Ami S.p.A	Fornitura gas metano per uso privato di autotrazione di mezzi aziendali	900.000 smc	213.074,80	2018/2019



Gare Gas Marca

Stazione appaltante Ente	Oggetto appalto	Importo fornitura €	Durata
Atac Civitanova S.p.A.	Fornitura gas naturale	276.080,00	2018/2019

Passando ai servizi delle telecomunicazioni, **Estracom** si è aggiudicata, nel 2018, numerose gare; la più importante è quella relativa al controllo della velocità nel territorio dei Comuni di Cerreto Guidi, Vinci e Fucecchio.



Gare Estracom

Stazione appaltante Ente	Oggetto appalto	Importo fornitura €	Durata
Unione Comuni Circondario Empolese – Val D'Elsa	Affidamento fornitura -mediante “noleggio” - di strumenti per il controllo della velocità nel territorio dei comuni di Cerreto Guidi, Vinci e Fucecchio	239.050,00	36 mesi
Comune di Calenzano	Servizio n. 2 linee connettività in fibra ottica per scuole con I.P. pubblico	12.300,00	24 mesi
Comune di Montale	Servizio di fornitura connettività internet	21.090,00	36 mesi
Comune di Agliana	Servizio di fornitura connettività internet	14.160,00	36 mesi
Comune di Carmignano	Servizio di fornitura connettività internet	9.936,00	36 mesi

Tra le gare vinte da **Estraclima**, spicca il servizio energetico integrato inerente la gestione del servizio di illuminazione pubblica del Comune di Calenzano, affidato per 15 anni per un importo complessivo di quasi 8 milioni di euro.



Gare EstraClima

Stazione appaltante Ente	Oggetto appalto	Quantitativo aggiudicato €	Importo fornitura €	Durata
Comune di Castel del Piano	Condizione e manutenzione di impianti termici comunali	9.950,00	9.950,00	2018/2019
Comune di Calenzano	Project Financing: Servizio energetico integrato riguardante la gestione del servizio di illuminazione pubblica del Comune di Calenzano, ricorrendo al finanziamento tramite terzi, previa progettazione esecutiva e realizzazione degli interventi di adeguamento normativo, efficientamento energetico ed altri servizi minori	525.290,40 (per anno)	7.879.356,00	2018/2033
C.D.R. Vegni - Castel del Piano	Servizio di conduzione e manutenzione di impianto termico	5.700,00	5.700,00	2018/2024
Comune di Calenzano	Intervento di manutenzione straordinaria per impianto termico VVFF Calenzano	8.350,00	8.350,00	Attività spot

Servizi di prossimità

Clienti e web

Il numero dei clienti iscritti all'Area Web è in costante crescita, tanto che nel 2018 i nuovi iscritti sono stati 32.165. È un segno evidente dell'utilità di questo servizio che permette di comunicare la lettura dei propri contatori, visualizzare e pagare le bollette e modificare alcuni dati relativi al proprio contratto.



Alla fine del 2018 i clienti che complessivamente, nei vari anni, hanno installato l'APP di Estra sono 75.440.



Store e punto.clienti

Dal 2013 è iniziata l'attività di **rinnovamento dei punti fisici di contatto con la clientela**. La strategia si basa sul superamento del concetto di "sportello" in favore della creazione di luoghi dove fornire un servizio piacevole e soddisfacente. Il 2018 ha visto la realizzazione di nuovi store e nuove forme di presidio territoriale. Si tratta di spazi più ampi e confortevoli per i cittadini che possono rivolgersi ai nuovi uffici sia per sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, ADSL e telefonia) ed ottenere consulenze sul complesso scenario del mercato libero dell'energia, sia per chi è già cliente Estra per svolgere tutte le pratiche (vulture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.).

I nuovi punto.clienti sono dotati di un taglia-code intelligente in grado di semplificare e velocizzare le operazioni di sportello, permettendo la scelta dell'operazione di cui si necessita. Inoltre, un dispositivo collocato agli sportelli offre la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto, secondo un grado di valutazione che va da insufficiente a ottimo. Sullo schermo, nella sala d'attesa, va in onda Estra TV che, come un filo diretto con l'azienda, rende disponibili notizie, informazioni di utilità, approfondimenti e offerte commerciali

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

Nel 2018 sono stati inaugurati i nuovi store di Ancona e di San Severino Marche. Il primo si trova nel cuore del capoluogo di regione a due passi dal porto; il secondo ha sostituito il vecchio ufficio spostandosi in un edificio più adeguato alle maggiori esigenze di relazione con i clienti.

Il numero degli uffici al pubblico "di nuova generazione" raggiunge, quindi, quota 81 con una distribuzione territoriale che li vede concentrati nel Centro e nel Sud Italia.



Store e punto.clienti



Altri canali di contatto

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

Livelli di qualità

Clienti serviti agli sportelli

L'ingresso nel Gruppo Estra di nuove Società (Piceno Gas Vendite e Gas Marca) e la misurazione del dato per la Società Prometeo hanno prodotto un importante aumento nel numero di clienti serviti agli sportelli.

Il dato del 2018 relativo a Estra Energie comprende anche Estra Elettricità e Piceno Gas Vendita che, in quell'anno, sono state incorporate in Estra Energie. Nonostante questo, **il numero dei clienti serviti cresce più che proporzionalmente, passando da 112.000 a 160.000.**



Numero di clienti serviti agli sportelli

	2016	2017	2018
Estra Energie	99.574	112.582	160.806
Estra Elettricità	6.334	20.363	
Piceno Gas Vendita	n.d.	11.250	
Gas Marca			13.440
Prometeo			69.899
Totale	105.908	144.195	244.149

Il tempo medio di attesa agli sportelli diminuisce di un minuto per le pratiche gas di Estra Energie e di 5 minuti per quelle relative all'energia elettrica. Per il primo anno si misura anche il livello di qualità del servizio offerto da Gas Marca che si attesta ai livelli di Estra Energie del 2017, con 12 minuti di attesa.



Tempo medio di attesa allo sportello (min.)*

	2016	2017	2018
Estra Energie gas	15	12	11
Estra Energie elettricità	15	12	7
Gas Marca			12

* I dati del 2016 e del 2017 non includono la Società Prometeo, mentre i dati di Veia e Coopgas sono inclusi in quelli di Estra Energie poiché le due Società sono state fuse per incorporazione.

Call center

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 2017 che raffronta i dati di 54 Società di vendita. Tra queste ci sono Estra Energie ed Estra Elettricità.

Entrambe raggiungono il massimo del punteggio per l'accesso al servizio, mentre per il tempo medio di attesa si collocano al dodicesimo posto.



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

	2016				
	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	20.530	19.326	23 secondi	98%	94,14
Totale	616.379	598.334			
	2017				
	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	24.394	21.064	40 secondi	98%	86,35
Totale	677.126	660.826			

2018

	Ricevute	Risposte	TM di attesa	Accessibilità	Livello Servizio %
Estra Energie (vendita gas)	388.966	370.144	47 secondi	100%	95,10
Estra Energie (vendita energia elettrica)	133.029	126.335	46 secondi	100%	95,00
Prometeo (vendita gas)	107.998	102.637	48 secondi	100%	95,00
Prometeo (vendita energia elettrica)	22.621	21.486	49 secondi	100%	95,00
Totale	652.614	620.602			

I dati relativi al call center di Gas Marca non sono disponibili. I dati di Estra Energie (vendita gas o vendita energia elettrica) includono quelli di Piceno Gas e dei clienti di Coopgas, fusa in Estra Energie a fine 2017.

Nel 2018 il tempo di attesa per chi chiama il call center è stato calcolato in maniera diversa comprendendo in questo tempo anche quello nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta. Per questo è aumentato il tempo medio di attesa che supera i 40 secondi e, conseguentemente, diminuisce anche il livello del servizio.

Reclami

Dal 2016 al 2018 il numero dei reclami totali delle Società del Gruppo è costantemente diminuito. Nel 2016 i reclami erano 10.529, nel 2017 si sono dimezzati scendendo a 5.011 e alla fine del 2018 i reclami sono 4.003. Il rispetto del tempo massimo di risposta è del 100% (del 99% per Estra Energie, la Società che in assoluto conta la maggior parte dei reclami). Estra Energie, nonostante il numero dei reclami, ha un tempo medio di risposta di 14 giorni, in linea con il tempo medio di Società che hanno pochi o pochissimi reclami. Gas Marca e Estraclima non hanno ricevuto reclami scritti nel corso del 2018.



Reclami scritti

2016

	Reclami scritti	Tempo max risposta (gg)	Pratiche in attesa di risposta al 31.12.2016	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

	Reclami scritti	Tempo max risposta (gg)	Pratiche in attesa di 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%
Veà	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	

2018

	Reclami scritti	Tempo max risposta (gg)	Tempo medio risposta (gg)	Pratiche in attesa di risposta al 31.12.2018	Risposte evase entro il tempo max previsto	Rispetto del tempo massimo previsto
Estra Energie	3.127	40	14	25	3.102	99%
Prometeo	830	40	16	2	828	100%
Estracom	7	7	3	0	7	100%
Gergas	8	17	6	0	8	100%
Centria	29	20	13	0	29	100%
Centria divisione GPL	2	98	60	0	2	100%
Totali	4.003			27	3.976	



Focus sui reclami ricevuti in merito a contratti o attivazioni gas e luce non richieste

	Reclami ricevuti	Tempo max risposta previsto	Tempo medio di risposta	Aperti al 31.12.2018	Evasi entro lo standard	Evasi oltre lo standard	% di rispetto del tempo massimo
Estra Energie	144	40	19	1	142	1	99%
Prometeo	8	40	26	0	8	0	100%
Totali	152			1	150	1	

Rettifiche e richieste di informazioni

Con riferimento alle rettifiche di fatture a 90 giorni si nota una notevole diminuzione di quelle di Estra Energie che passano da 61 nel 2017 a 26 nel 2018, così come quelle di Prometeo che passano da 21 a 13. Su un totale di 839 casi relativi a richieste di informazioni, soltanto in 4 casi si è risposto oltre il tempo massimo previsto. I tempi di risposta si attestano al di sopra del 90%, ad eccezione delle rettifiche per doppia fatturazione di Prometeo.



Rettifiche fatture a 90 giorni

	Rettifiche ricevute	Tempo medio di risposta	Aperte al 31.12.2018	Evase entro lo standard	Evase oltre lo standard	% di rispetto del tempo massimo
Estra Energie	26	48	1	24	1	92%
Prometeo	13	41	0	13	0	100%
Gas Marca	80	4	0	80	0	100%
Totali	119		1	117	1	



Rettifiche doppia fatturazione a 20 giorni

	Rettifiche ricevute	Tempo medio di risposta	Aperte al 31.12.2018	Evase entro lo standard	Evase oltre lo standard	% di rispetto del tempo massimo
Estra Energie	3	12	0	3	0	100%
Prometeo	3	18	0	2	1	67%
Totali	6		0	5	1	



Richieste informazioni a 30 giorni

	Richieste ricevute	Tempo medio di risposta	Aperte al 31.12.2018	Evase entro lo standard	Evase oltre lo standard	% di rispetto del tempo massimo
Estra Energie	549	10	0	547	2	99,6%
Prometeo	165	11	0	165	0	100%
Totali	714		0	712	2	

Conciliazioni

L'utilizzo del servizio di conciliazione è costantemente cresciuto dal 2016 al 2018, passando da 21 casi nel 2016, 64 nel 2017 e 100 nel 2018.

La conciliazione, specialmente quella dello Sportello del Consumatore Acquirente Unico che si svolge completamente online, è stata sempre più utilizzata sia dall'azienda che dalle associazioni dei consumatori. I numeri attestano come la conciliazione permetta, nell'80% dei casi nel 2018, un accordo tra le parti che evita il ricorso a lunghe e onerose cause.



Numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio

	2017	2018
Chiuse positivamente	2	1
Chiuse negativamente	0	1
Aperte	0	1
Totale	2	3



Numero di conciliazioni attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico

	2017	2018
Chiuse positivamente	54	77
Chiuse negativamente	9	9
Aperte	0	11
Totale	63	97

Risarcimento danni

Sono costanti i numeri delle richieste di risarcimento danni nel triennio. Nel 2018 hanno riguardato principalmente contratti non richiesti o non validi, distacchi per morosità e sinistri stradali. Non hanno ricevuto richieste danni Gergas, Gas Marca ed Estracom.



Importi risarcimento danni (€)

	2016	2017	2018
200-400	4	1	-
401-1.000	1	2	1
oltre 1.000		3	6

Contenziosi promossi da clienti

A seguire la tabella relativa ai contenziosi aperti dai clienti verso una delle Società del Gruppo. A fine 2018 sono aperti 6 contenziosi tra giudiziari ed extragiudiziali.



Contenziosi promossi da clienti

Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine del 2018	5
Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante il 2018	4
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine del 2018	1
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante il 2018	17

Standard di qualità delle telecomunicazioni

La tabella che segue illustra i principali dati operativi relativi alle attività nel settore delle telecomunicazioni svolte da Estracom nel triennio 2016-2018.

Se nel 2017 si registrava un peggioramento degli standard rispetto al 2016, nel 2018 si nota un'inversione di tendenza dei valori che migliorano in tutti gli standard descritti (attivazione del servizio di accesso internet, attivazione del servizio di telefonia e tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di telefonia).



Standard di qualità delle telecomunicazioni

	2016	2017	2018
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di accesso INTERNET a banda larga diretto entro il tempo massimo contrattualmente previsto	94%	89%	92,50%
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di accesso INTERNET a banda larga wireless entro il tempo massimo contrattualmente previsto	100%	100%	100%
Percentuale di rispetto del tempo di riparazione dei malfunzionamenti INTERNET a banda larga diretto entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%	91%	92%
Percentuale di rispetto del tempo di attivazione del servizio di TELEFONIA vocale fissa entro il tempo massimo contrattualmente previsto	93,60%	89%	90,50%
Percentuale e tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di TELEFONIA vocale fissa	80% in 22,68 ore; 95% in 70,9 ore	80% in 32,48 ore; 95% in 99 ore	80% in 30,2 ore; 95% in 119 ore

Standard di qualità della distribuzione gas

Riguardo agli standard di qualità del servizio di distribuzione gas metano, maggiormente rilevanti per i clienti, si rileva quanto segue:

- percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti: il tempo medio si attesta dai 23 minuti di Gergas ai 33 di Centria con un tempo di rispetto dello standard oltre il 99% in tutte le Società del Gruppo;
- percentuale di rispetto del tempo massimo (90% entro 120 secondi) di risposta alla chiamata per pronto intervento gas: tutte le Società di del Gruppo lo rispettano per oltre il 99%. In particolare Centria si è data uno standard migliorativo per la risposta alla chiamata per pronto intervento che rispetta al 99%;
- pronto intervento gas: il tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore da 32 a 21 secondi;
- lavori semplici eseguiti: tutte le Società eseguono i lavori entro 4 giorni invece che nei 10 previsti dallo standard;
- lavori complessi (standard 90% entro 60 gg): rispettato al 100%; solo Centria, nel 2018, lo rispetta per il 94%;
- attivazione della fornitura gas: viene effettuata dai 3 ai 6 giorni invece dei 10 previsti dallo standard;
- percentuale di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti: dal 99,7% al 100%.

Prosegue la sostituzione dei vecchi contatori con quelli elettronici di ultima generazione.

A seguire i dati relativi a Centria.



Contatori elettronici

	2017	2018
Numero contatori elettronici installati	52.027	68.766
Totale contatori elettronici in esercizio	113.512	182.278



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

	Tipologia di intervento	Livello previsto dalla Delibera			Tempo medio rilevato (minuti)			% di rispetto del tempo massimo				
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018		
Centria	Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti			32,21	33,55	33,51	99,71	99,74	99,59		
	A valle del PDR				32,66	32,36	32,72	99,36	99,85	99,87		
Gergas	Sull'impianto di distribuzione				22,00	20,00	23,37	100	100	100		
	A valle del PdR				22,00	18,00	20,24	100	100	100		
Melfi Reti Gas	Sull'impianto di distribuzione								33,75			100



Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alle chiamate per pronto intervento gas

	Livello previsto dalla Delibera			Standard migliorativo definito da Centria			% di rispetto dello standard migliorativo		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	90% entro 120 secondi			99% entro 100 secondi			99,87	99,99	99,88

	Livello previsto dalla Delibera			% di rispetto dello standard		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Gergas	90% entro 120 secondi			100	100	100

	Livello previsto dalla Delibera	% di rispetto dello standard
	2018	2018
Melfi Reti Gas	90% entro 120 secondi	99,4



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

	Numero di chiamate			Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	14.393	13.413	16.086	23	36	32
Gergas	235	967	221	29	27	31
Melfi Reti Gas			104			27





Lavori semplici eseguiti

	Numero totale			Livello previsto dalla Delibera			Tempo medio rilevato (giorni)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	1.907	2.149	2.167	10 giorni			4,13	3,81	4,03
Gergas	202	233	168				2,12	2,27	3,80
Melfi Reti Gas			83						4,90



Lavori complessi eseguiti

	Numero totale			Livello previsto dalla Delibera			Tempo medio (giorni)			% di rispetto del tempo massimo		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	48	37	36	90% entro 60 giorni			6,38	8,45	17,73	100	100	94,44
Melfi Reti Gas			3						11,0			100



Attivazione della fornitura gas (gg)

	Livello previsto			Tempo medio rilevato (giorni)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	10 giorni lavorativi			2,66	3,54	3,83
Gergas				2,62	2,42	2,88
Melfi Reti Gas						5,86



Percentuale di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)

	Livello previsto			% di rispetto del tempo massimo		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	2 ore			99,82	99,77	99,74
Gergas				100	100	100
Melfi Reti Gas				100		

Le ispezioni

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

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

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



Ispezioni della rete di distribuzione gas

Centria	Metri totali alta e media pressione	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero riparazioni
2016	2.166.673	2.166.173	2.848.814	2.848.814	49
2017	2.189.416	2.187.021	2.854.999	2.853.245	57
2018	2.530.973	2.529.856	2.978.708	2.977.163	15

Gergas	Metri totali alta e media pressione	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero riparazioni
2016	89.440	89.425	190.971	126.140	0
2017	89.441	89.440	191.431	190.310	0
2018	89.771	89.481	195.149	194.816	0

Melfi Reti Gas	Metri totali alta e media pressione	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero riparazioni
2018	332.109	332.109	295.445	295.445	4

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



Gruppi di misura ispezionati

	Numero PdR alta e media pressione			Numero PdR bassa pressione		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Centria	71	165	538	5.830	1.919	3.112
Gergas				1.463	674	

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



Ispezioni delle derivazioni aeree

Centria	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Numero riparazioni
2016	49	9.082	36	3.567	42
2017	486	3.550	99	1.051	11
2018	825	11.163	332	1.638	55

Gergas	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Numero riparazioni
2018		915		70	0

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



Ispezioni delle derivazioni interrato

Centria	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Numero riparazioni
2016	61.510	819.780	8.991	110.219	48
2017	63.221	772.260	10.148	109.663	39
2018	2.091	39.968	411	6.709	32

Gergas	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Numero riparazioni
2016	818	13.289	20	30	0
2017	1.801	31.385	320	6.896	0
2018	9	1.347	1	249	0

Centria svolge un'attività di ispezione della rete che va oltre gli obblighi previsti da ARERA. Questi i dati relativi al 2018.



I dati comprendono i ripassi effettuati dopo le fughe, le zone ritenute soggette a fuga e controlli ulteriori svolti per varie motivazioni.



Il Valore Economico e Finanziario



Il Valore Economico e Finanziario

Investor Relations

Principali risultati
economico-finanziari

Ricchezza globale
prodotta e distribuita

Ricchezza locale
prodotta e distribuita

Investimenti

Investor Relations

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 medio-lungo termine. Estra ha un modello organizzativo accentrato che consente di ottimizzare gli aspetti finanziari per tutte le Società del Gruppo.

Al 31 dicembre 2018 sono presenti finanziamenti a medio-lungo termine concessi da vari istituti bancari e investitori. Specificatamente, consistono in obbligazioni emesse per 183 milioni e mutui per 278 milioni di euro.

Questo quadro dimostra la diversificazione delle fonti di finanziamento. Viene perseguito il costante miglioramento del profilo di indebitamento, 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, Estra S.p.A. ha concluso, nel corso del 2018 e del 2019, alcune operazioni di riacquisto parziale di obbligazioni:

- in data 3 marzo 2018, 30 milioni di euro relativi al prestito obbligazionario unsecured e non convertibile di 80 milioni di euro, 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. Successivamente, in data 26/02/2019 le obbligazioni riacquistate sono state annullate. Pertanto tale prestito obbligazionario risulta attualmente di nominali 50 milioni di euro;
- in data 02/10/2018, 2,2 milioni di euro relativi al prestito obbligazionario di 50 milioni di euro Estra TF 5% LG 2019 negoziato nel mercato non regolamentato ExtraMOT - Segmento Professionale;
- in data 11/01/2019, 2,8 milioni di euro relativi al prestito obbligazionario di 100 milioni di euro 3,75% 3.75 per cent; Guaranteed Notes due 2022 (garantito dalla controllata Centria S.r.l.), ammesso alla Lista Ufficiale delle Azioni irlandesi Scambio e negoziazione sul suo mercato di scambio globale, non regolamentato ai fini dei mercati finanziari;
 - in data 11/01/2019, 0,3 milioni di euro relativi al prestito obbligazionario di 50 milioni di euro Estra TF 5% LG 2019 negoziato nel mercato non regolamentato ExtraMOT - Segmento Professionale.

L'ultimo mese del 2018 ed i primi tre del 2019 sono stati particolarmente importanti per la Finanza del Gruppo. In questo periodo:

- è stata approvata la modifica al Regolamento del prestito obbligazionario unsecured e non convertibile di ammontare pari a 100 milioni di euro emesso in data 13 luglio 2015, quotato sul sistema multilaterale di negoziazione irlandese Global Exchange Market ("GEM"). Tali modifiche, volte a fornire maggiore flessibilità alla struttura finanziaria di Estra e a consentire più elevati investimenti per lo sviluppo e la crescita del Gruppo, hanno riguardato la clausola di limitazione dell'indebitamento di cui alla Condition 5(a) del Regolamento, al fine di eliminare ogni riferimento al parametro derivante da rapporto Net Financial Debt - Aggregated Regulatory Asset Base e al relativo covenant finanziario;
- è stata approvata la modifica al Regolamento del Prestito Obbligazionario denominato "Estra S.p.A. 80.000.000 di euro, 2,45 per cent; Guaranteed Notes due 2023 (private placement)" emesso in data 28 novembre 2016 e quotato sul mercato regolamentato della Borsa di Dublino. Le modifiche hanno riguardato le definizioni di "Partial RAB Event" e "Full RAB Event" al fine di innalzare i parametri derivanti dal rapporto Net Financial Debt - Aggregated Regulatory Asset Base. Con le modifiche intervenute, la clausola limita in maniera diversa, per l'intera durata del prestito obbligazionario, la possibilità di indebitamento finanziario netto del Gruppo ("Net financial Debt") rapportandola all'ammontare del capitale netto investito nelle attività di distribuzione e misura gas del Gruppo;
- è stato approvato l'annullamento delle obbligazioni riacquistate, relative al Prestito Obbligazionario "Estra S.p.A. 80.000.000 di euro, 2,45 per cent; Guaranteed Notes due 2023 (private placement)", per un importo nominale complessivo pari a 30 milioni di euro.

Di particolare importanza per la connessione con i temi della Sostenibilità, è stata la stipula di due contratti di finanziamento che prevedono condizioni di finanziamento (tasso di interesse) tanto più favorevoli quanto più il Gruppo sarà in grado di raggiungere una serie di obiettivi in termini di politiche a favore dell'ambiente. In particolare:

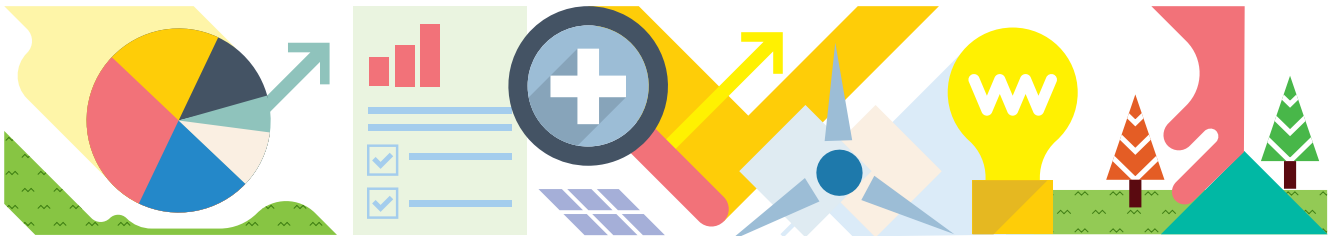
- è stato stipulato un contratto di finanziamento con Intesa Sanpaolo S.p.A. (Banca Finanziatrice) e Banca IMI S.p.A. (Banca Organizzatrice) per un importo complessivo pari a 50 milioni di euro con scadenza 31 dicembre 2023. Con riferimento agli obiettivi il margine del prestito è collegato all'andamento di due indicatori di performance, come risultanti dal Bilancio di Sostenibilità del Gruppo: il numero annuo di nuove installazioni di colonnine per ricarica di autoveicoli elettrici e la percentuale di rifiuti inviati a recupero. Il meccanismo risulta premiante in caso di

raggiungimento di specifici valori obiettivo; per contro, prevede una penalizzazione, in termini di aumento del costo del prestito, nel caso in cui almeno uno dei due valori obiettivo risulterà non raggiunto ed inferiore rispetto al relativo valore attuale.

- è stato stipulato un contratto di finanziamento con BNL Gruppo BNP Paribas per un importo complessivo pari a 20 milioni di euro, con scadenza 25 marzo 2022, stipulato dalla controllata Centria Reti Gas. Il margine del prestito sarà collegato all'andamento di due indicatori di performance, come risultanti dal Bilancio di Sostenibilità del Gruppo: il saldo tra emissioni prodotte ed evitate, a favore dell'ambiente e la percentuale di rifiuti inviati a recupero. Il meccanismo risulta premiante in caso di raggiungimento di specifici valori-obiettivo collegati ai due indicatori.

Il 2018 è stato anche l'anno in cui le condizioni di mercato non hanno consentito la quotazione di Estra Spa. Il 13 marzo 2018 Estra S.p.A aveva richiesto a Consob l'autorizzazione alla pubblicazione del Prospetto Informativo relativo all'Offerta Pubblica di Sottoscrizione e Vendita e alla quotazione delle proprie azioni ordinarie sul Mercato Telematico Azionario ("MTA"), organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. e, ove ne ricorressero i presupposti, sul segmento STAR. L'operazione prevedeva un'offerta al pubblico indistinto in Italia ed un collocamento istituzionale riservato agli investitori qualificati in Italia ed agli investitori istituzionali esteri.

Il 29 maggio 2018 però, riscontrate le sfavorevoli condizioni dei mercati finanziari, Estra informava di aver deciso di rinviare l'operazione di quotazione in Borsa al ripresentarsi di condizioni di mercato migliori.



Principali risultati economico-finanziari

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 utilizza 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". Si fa presente che a seguito dell'applicazione dell'IFRS 9 e dell'IFRS 15, si è ritenuto opportuno procedere a riclassificare alcune componenti di ricavi e costi dell'esercizio 2017, per consentire un'adeguata comparabilità sull'andamento economico della gestione nel biennio 2017-2018.

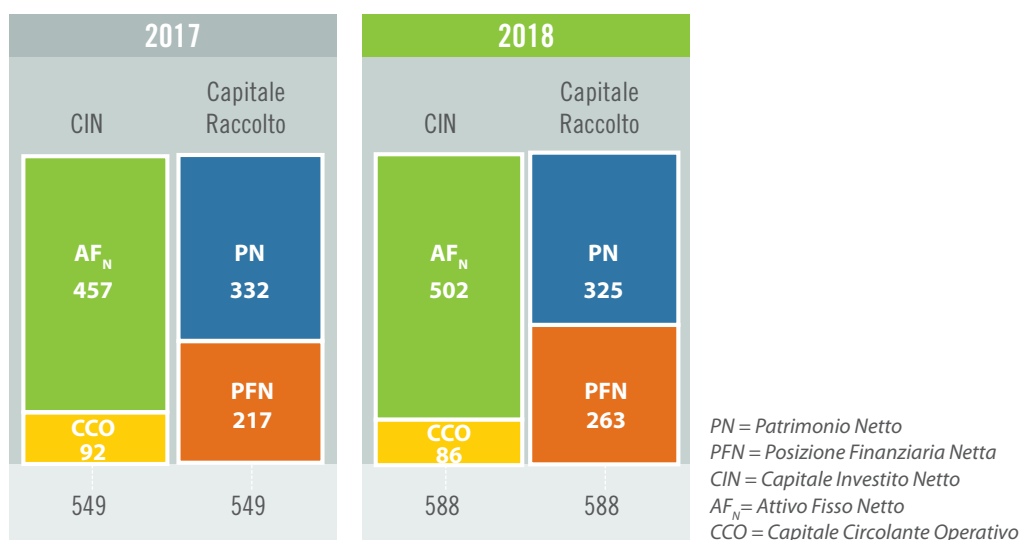
Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale

I dati sull'assetto patrimoniale del Gruppo confermano una forte solidità anche per l'esercizio 2018. Dal punto di vista strutturale gli indici primario e secondario (rispettivamente 0,65 e 1,39) confermano l'equilibrata ripartizione delle fonti e degli impieghi dello Stato Patrimoniale.

La riclassificazione dello Stato Patrimoniale secondo il criterio gestionale offre spunti interessanti in merito alle principali grandezze contabili:

- L'attivo fisso netto aumenta del 9,8%, principalmente grazie agli investimenti e alle aggregazioni aziendali intervenute nell'esercizio, tra le quali si segnalano le acquisizioni di Melfi Reti Gas nel comparto della distribuzione gas e di Metania e Gas Marca nel comparto vendita gas ed energia elettrica, al netto di cessioni e ammortamenti.
- Il capitale circolante commerciale resta sostanzialmente in linea per l'effetto combinato derivante dalla riduzione delle rimanenze di gas in stoccaggio e dall'incremento dei crediti e debiti commerciali per vendita gas ed energia elettrica, a seguito dell'ampliamento del perimetro societario e dell'incremento dei prezzi delle commodities.
- Il patrimonio netto al 31 dicembre 2018 ammonta a 325,2 milioni di euro (331,9 milioni di euro nel 2017). Le variazioni intervenute nell'esercizio sono riconducibili al risultato di periodo e alla distribuzione di dividendi. L'incidenza del patrimonio netto sul capitale raccolto è pari al 55,3%, in diminuzione rispetto al 60,4% del 2017.
- La Posizione Finanziaria Netta, che riflette l'indebitamento finanziario netto, è pari a 263,1 milioni di euro (216,9 nel 2017) con un'incidenza sul capitale raccolto che passa dal 39,6 al 44,7%, principalmente per effetto dell'assorbimento di cassa dell'attività di investimento.

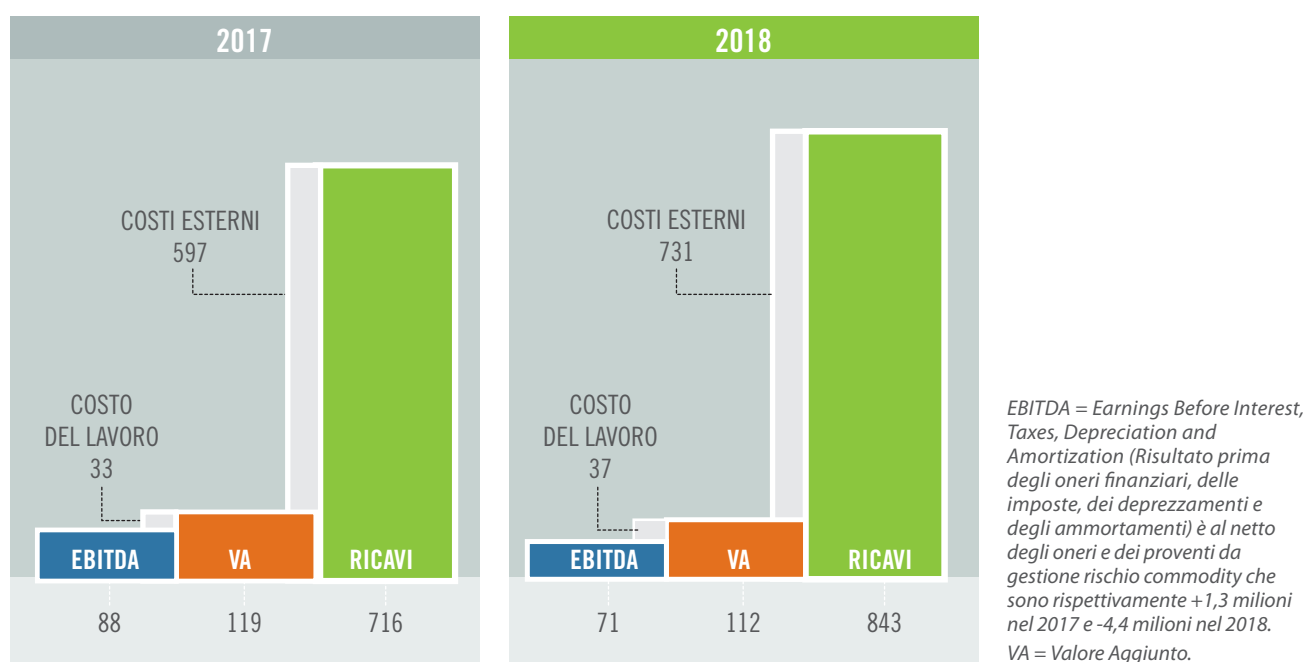
Il capitale investito netto ammonta a 588 milioni di euro, con un incremento del 7,1% rispetto al 2017.



Andamento economico della gestione

Nel 2018 Estra ha realizzato ricavi totali consolidati pari a 843,0 milioni di euro (715,9 nel 2017), in aumento rispetto all'esercizio precedente principalmente grazie ai maggiori volumi di attività, all'incremento del prezzo delle commodities energetiche e all'ampliamento del perimetro aziendale.

Il margine operativo lordo (EBITDA) si è attestato a 71,2 milioni di euro (87,7 nel 2017) ed il risultato operativo (EBIT) è stato pari a 28,0 milioni di euro (44,7 nel 2017), in diminuzione rispetto all'esercizio precedente per effetto dei minori risultati conseguiti dall'attività di vendita di gas naturale ed energia elettrica, nonostante l'incremento di marginalità registrato in tutti i restanti settori di attività (in particolare, distribuzione gas e produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili). I risultati operativi del settore della vendita di gas naturale hanno risentito, oltre che degli effetti derivanti dalla cessione a fine 2017 di circa 36 mila clienti nell'ambito di un'operazione di riorganizzazione del portafoglio industriale e contestuale acquisizione del controllo totalitario della società Estra Elettricità S.p.A., anche della contrazione dei margini sulle vendite di gas a prezzo fisso nel secondo e terzo trimestre 2018, caratterizzati da un atipico andamento rialzista del mercato del gas naturale.



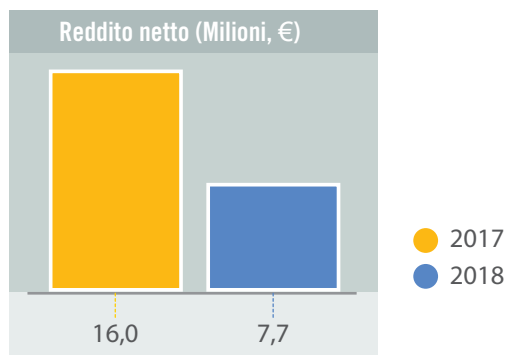
Principali indici di bilancio

Di seguito si riportano alcuni indici di bilancio presenti nel consolidato che illustrano sinteticamente la situazione aziendale comparata nel biennio.

 Indici di bilancio			
Indicatore	2017	2018	Nota esplicativa
Rapporto di Solidità	46,30%	47,18%	L'indice misura il grado di solidità strutturale del Gruppo considerando la composizione dell'attivo patrimoniale immobilizzato (non corrente). <i>E' calcolato come il rapporto tra il totale delle attività non correnti ed il totale attivo.</i>
Rapporto di Indebitamento	2,5	3,7	L'indice è utilizzato come financial target nelle presentazioni interne (business plan) e in quelle esterne (agli analisti e agli investitori) e rappresenta una misura della capacità della gestione operativa di remunerare il debito finanziario netto. <i>E' calcolato come il rapporto tra Posizione Finanziaria Netta e l'EBITDA (adjusted).</i>
ROE	5,7%	3,7%	Misura la remunerazione ottenuta dall'investitore per ogni euro di capitale investito. Questo indicatore è utilizzato come financial target nelle presentazioni interne (business plan) e in quelle esterne (agli analisti e agli investitori) e intende misurare la redditività ottenuta dagli investitori a titolo di rischio. <i>E' calcolato come il rapporto tra risultato netto e capitale proprio.</i>
ROI	8,3%	4,7%	Misura il rendimento del capitale investito netto della gestione tipica. Questo indicatore è utilizzato come financial target nelle presentazioni interne (business plan) e in quelle esterne (agli analisti e agli investitori) e intende misurare la capacità di produrre ricchezza tramite la gestione operativa e, quindi, di remunerare il capitale proprio e quello di terzi. <i>E' calcolato come il rapporto tra reddito operativo e capitale investito netto.</i>

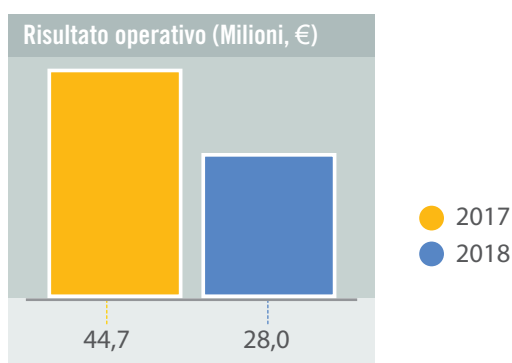
Reddito netto

Il reddito netto ha subito un decremento rispetto al 2017, per effetto combinato di una riduzione di margini operativi e per l'influenza negativa di alcune componenti di reddito di carattere non ricorrente. Tali componenti non sono rappresentative della normale attività del business perché riferite ad oneri finanziari legati ad operazioni di liability management e svalutazioni di attività destinate alla dismissione.



Risultato Operativo

Il risultato operativo (EBIT) segnala un decremento rispetto al 2017 pari al 37,4% dovuto principalmente alla contrazione del margine operativo nel settore della vendita gas ed energia elettrica, nonostante un aumento complessivo dei ricavi.



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

Rating aziendale

Estra ed il Gruppo godono di elevata affidabilità presso il sistema bancario, come confermato dal credit rating di A3.1 che Cerved Rating Agency ha assegnato ad esito della valutazione del merito di credito della Società. I fattori chiave di rating che hanno determinato la valutazione positiva di Cerved Rating Agency si riferiscono al modello di business e posizionamento competitivo, ai principali risultati economico-finanziari e alla liquidità.



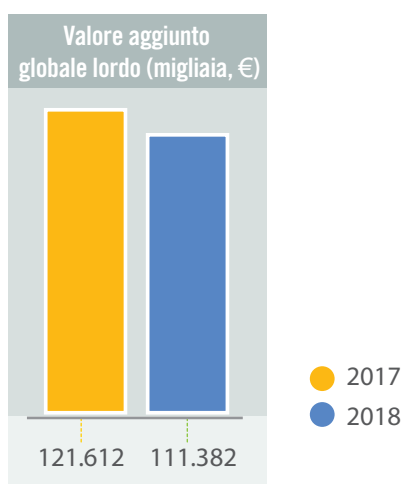
A3 = Azienda con fondamentali solidi e una buona capacità di far fronte agli impegni finanziari

Ricchezza globale prodotta e distribuita

Il valore aggiunto è una grandezza che riesce ad esprimere la ricchezza complessivamente generata e distribuita, non soltanto ad una determinata categoria di Stakeholder (come ad esempio gli azionisti), ma all'insieme dei portatori di interesse (approccio multi-stakeholder). La riclassificazione proposta è stata realizzata, come per gli scorsi Bilanci di Sostenibilità, mediante l'utilizzo dello standard GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), adeguato alle specificità del Gruppo.

La diversità tra il valore aggiunto globale proposto nella successiva tabella ed il valore aggiunto determinato nei precedenti Bilanci di Sostenibilità è dovuta all'utilizzo di due metodologie di calcolo diverse che seguono logiche differenti ma complementari.

Il valore aggiunto globale lordo generato dal Gruppo nel 2018 è pari a 111,4 milioni di euro. Si registra un decremento del 9,2% rispetto al 2017 dovuto principalmente ad una riduzione dell'effetto fiscale e alla riduzione dell'autofinanziamento.

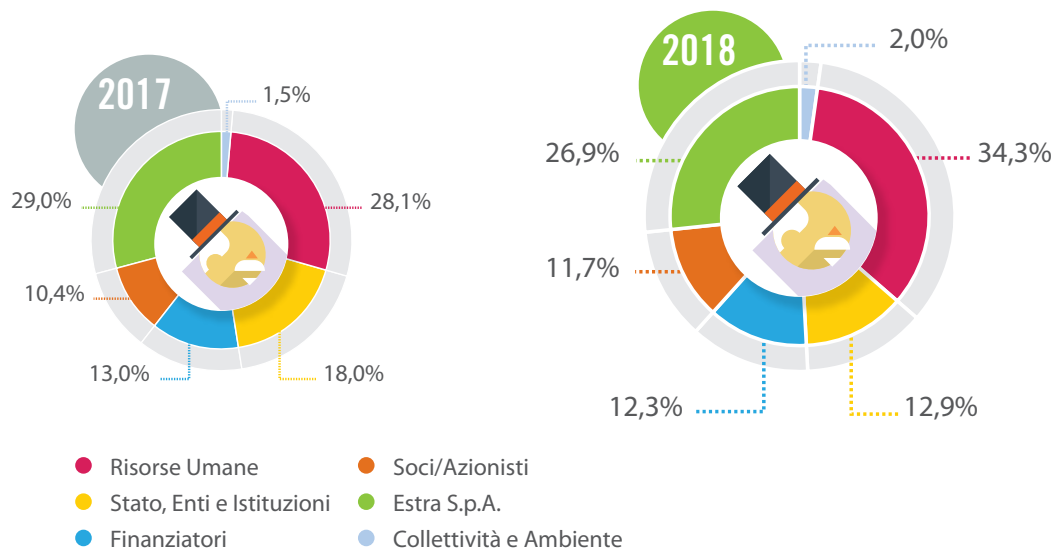


La distribuzione del valore aggiunto globale lordo

La seguente tabella mostra la ripartizione del valore aggiunto globale lordo nel biennio considerato.

	2017	2018
Risorse umane	34.206	38.164
Stato, enti e istituzioni di cui:	21.852	14.363
<i>canoni di concessione ai comuni</i>	<i>6.958</i>	<i>8.356</i>
Finanziatori	15.812	13.653
Soci/azionisti	12.609	13.004
Estra s.P.A.	35.307	29.975
Collettività	1.826	2.223
Totale valore aggiunto globale lordo	121.612	111.382

Il valore aggiunto globale lordo dell'esercizio 2018, pari a 111,4 milioni di euro, è così ripartito tra le sei categorie di Stakeholder.



Risorse Umane

Il 34,3%, pari a 38,2 milioni di euro, distribuito a tutto il personale di Estra. Sono compresi in questa categoria tutti i soggetti che hanno incarichi di governo nelle Società del Gruppo. Vi rientrano pertanto: salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e compensi corrisposti agli amministratori, al collegio sindacale, all'organismo di vigilanza e alla Società di revisione. Rispetto al 2017, si registra un forte incremento, pari all'11,6% della ricchezza distribuita, a testimonianza che il più grande patrimonio del Gruppo è costituito dalle sue persone.

Stato, Enti ed Istituzioni

Il 12,9%, pari a 14,4 milioni, distribuito alle Istituzioni statali, essenzialmente sotto forma di imposte, canoni di concessioni erogati ai Comuni, al netto dei contributi ricevuti. La riduzione del 34,3% è dovuta alla riduzione della imposizione fiscale a seguito del minor risultato di esercizio conseguito.

Finanziatori

Il 12,3%, pari a 13,6 milioni, è distribuito ai Finanziatori sotto forma di oneri finanziari al netto degli interessi attivi. In confronto al 2017 si registra una diminuzione del 13,6% dovuta alla riduzione degli interessi passivi.

Soci/Azionisti

L'11,7%, pari a 13 milioni, è ripartito agli Azionisti pubblici, principalmente sotto forma di dividendi (deliberati dall'Assemblea). Il dato è in linea con quello dello scorso esercizio.

Estra S.p.A.

Il 26,9%, pari a 30 milioni, è considerato una sorta di remunerazione dell'azienda. Tale ricchezza proveniente principalmente dagli ammortamenti costituisce la principale fonte di autofinanziamento del Gruppo. Rispetto al 2017, si registra una diminuzione del 15,1%.

Collettività e Ambiente

Il 2,0%, pari a 2,2 milioni, corrisposto a beneficio della Collettività, in molteplici forme attraverso il sostegno a progetti del territorio, sponsorizzazioni, liberalità e donazioni in favore dell'arte e della cultura. Si registra un incremento del 21,7% rispetto al 2017, dovuto all'aumento delle sponsorizzazioni.

Ricchezza locale prodotta e distribuita

Nel 2018 il valore aggiunto distribuito ai portatori di interesse del territorio di riferimento è stato pari a 85,9 milioni di euro.

E' suddiviso in:

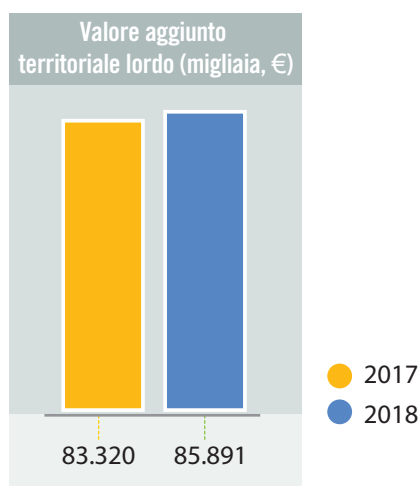
- remunerazione ai lavoratori e compensi agli amministratori, sindaci e ODV (33,8%);
- imposte, tasse e canoni di concessione ai Comuni e agli Enti del territorio (14,0%);
- dividendi agli azionisti di Estra del territorio (15,1%);
- risorse reinvestite in azienda (34,5%);
- liberalità, sponsorizzazioni e progetti sociali (2,6%).

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.

Tale aspetto è ulteriormente rafforzato se si somma al valore aggiunto territoriale (85,9 milioni) l'ammontare delle forniture territoriali pari a 161,6 milioni. Così facendo si ottiene una stima della ricchezza complessivamente distribuita al territorio, pari a 247,5 milioni di euro, che rappresenta il 69,11% del totale della ricchezza prodotta, pari a 358,1 milioni di euro.

Le forniture a cui si fa riferimento rappresentano solo una parte di tutte quelle del Gruppo.¹ Nel 2018 sono pertanto rappresentati i fornitori delle seguenti Società del Gruppo: Cavriglia, Centria, Estra (comprese le Società fuse: Eta3, Solgenera, Edma), Estra Energie (comprese le Società fuse: Estra Elettricità, Metania, Nex), Estra Clima, Estracom, Gas Marca, Gas Tronto, Gergas, Idrogenera, Melfi Reti Gas, Piceno Gas, Prometeo, Tegolaia e TuArete.

I dati non comprendono i canoni dei Comuni, gli acquisti di materie prime quali gas ed energia elettrica e le partite infra-gruppo. Ai fini del calcolo del valore aggiunto territoriale, sono stati sottratti al valore delle forniture i costi per le sponsorizzazioni, per progetti sociali, 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.



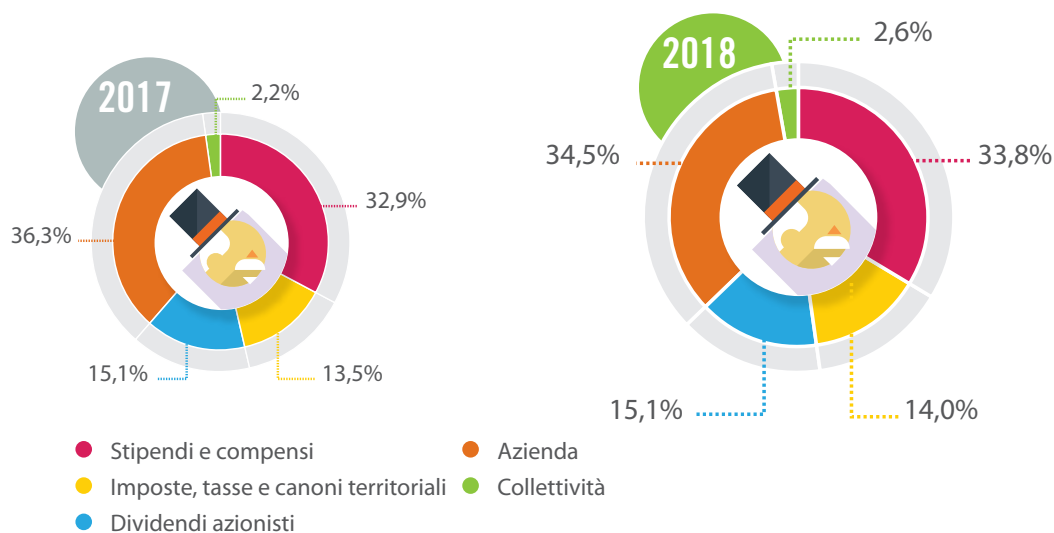
La distribuzione del valore aggiunto territoriale lordo

La seguente tabella mostra la ripartizione del valore aggiunto territoriale lordo nel biennio in esame

	2017	2018
Stipendi e compensi	27.397	29.070
Imposte, tasse e canoni territoriali	11.227	11.999
Dividendi azionisti	12.609	13.004
Azienda	30.261	29.595
Collettività	1.826	2.223
Totale	83.320	85.891

Il valore aggiunto territoriale lordo del 2018, pari a 85,9 milioni di euro, è così ripartito tra le seguenti categorie di Stakeholder.

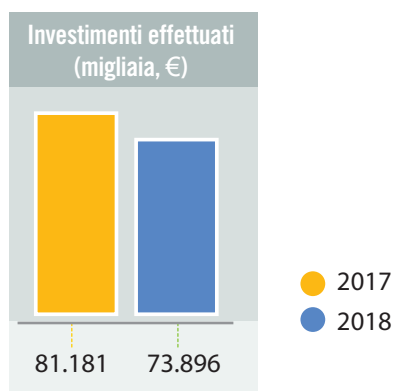
¹ I dati del 2017 comprendono: Biogenera, Cavriglia, Centria, Coopgas, Estra Elettricità, Estra Energie, Estra S.p.A., Estra Clima, Estracom, Eta3, Exo Energy Trading, Gas Tronto, Gergas, Piceno Gas, Solgenera, Tegolaia e Vea Energia e Ambiente.



Investimenti

Il Gruppo Estra prosegue la sua politica di forte espansione e crescita destinando gran parte dei propri investimenti alle operazioni di sviluppo industriale. La crescita dimensionale e lo sviluppo di sinergie tra le Società del Gruppo costituiscono elementi di prioritaria importanza nella visione strategica della società.

Nel 2018, gli investimenti totali del Gruppo sono stati di 73,8 milioni di euro. Il raffronto con il 2017 vede una riduzione del 9% dell'ammontare complessivo degli investimenti effettuati.



La composizione degli investimenti

La seguente tabella mostra la ripartizione degli investimenti, effettuati nel biennio 2017-2018

	2017	2018
Sviluppo industriale	72.813	59.952
Innovazione	3.522	4.422
Servizi	4.509	6.421
Beni mobili e immobili	337	3.101
Totale	81.181	73.896

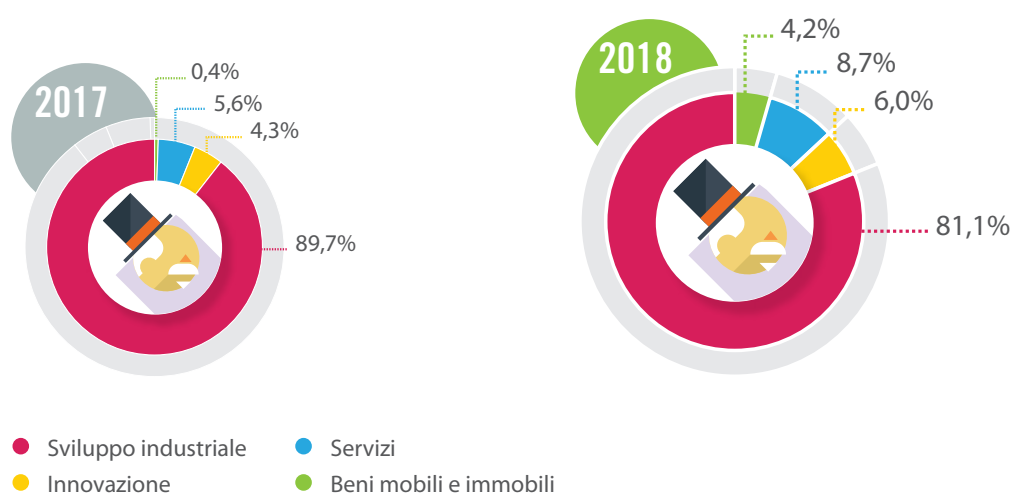
Ingenti risorse sono state stanziare per sostenere la strategia di crescita sul territorio e il consolidamento del proprio ruolo di utility energetica di riferimento del Centro e Sud Italia, anche attraverso acquisizioni societarie. In particolare, nell'esercizio, il Gruppo ha acquisito il 100% di Metania S.r.l. e di Gas Marca S.r.l. (società attive nel settore della vendita di energia elettrica e gas con un portafoglio, rispettivamente, di circa 22.000 clienti localizzati prevalentemente in Molise, Campania, Lazio e Abruzzo e di circa 16.000 clienti localizzati nelle Marche) e di Melfi Reti Gas S.r.l., società operante nella distribuzione di gas con circa 16.000 PDR e 580 km di rete negli ATEM di Campobasso, Isernia e L'Aquila.

Gli investimenti in fusioni e acquisizioni pesano per il 54,1% sul totale del comparto relativo allo sviluppo industriale. Oltre a questi, sono ricompresi all'interno dello sviluppo industriale:

- investimenti rilevanti in nuovi impianti e ammodernamento delle reti distribuzione gas (32,7%);
- 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 e luce (11,0%).

Aumentano gli investimenti in innovazione, con particolare attenzione allo sviluppo dei sistemi informativi, che passano da 2,9 a 3,5 milioni di euro. Il comparto registra un incremento del 25,5% rispetto al 2017.

Per quanto riguarda gli investimenti in servizi si registra un incremento del 42,4% rispetto al 2017. Tale incremento riguarda l'aumento degli investimenti nell'ambito delle telecomunicazioni, servizi energetici e di vendita gas.





I Fornitori



I Fornitori

Rapporto con i fornitori

Fornitori in cifre

Valore delle forniture

Contratti e acquisti

Procedure di gara



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

Obiettivo raggiunto

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

Obiettivo raggiunto

Obiettivo 2018-2019

Aggiornamento ciclo acquisti Gruppo Estra (esclusione acquisti rapidi non autorizzati, per nessuna società e per nessun importo)

Obiettivo raggiunto



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

Rapporto con i fornitori

I fornitori rappresentano una delle principali categorie di Stakeholder in quanto, attraverso la catena di fornitura, il Gruppo Estra acquista la totalità dei prodotti e dei servizi che impiega nell'erogazione delle prestazioni ai propri clienti. Pertanto, avere il costante presidio dei fornitori è elemento imprescindibile per garantire efficienza ed economicità interna, nonché qualità e responsabilità esterna.

I fornitori sono distribuiti lungo tutta la penisola, con particolare prevalenza nelle regioni del Centro (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana e Umbria), in virtù del radicamento territoriale del Gruppo.

I dati riportati in questo capitolo riguardano il triennio 2016-2018¹ e non comprendono i canoni pagati ai Comuni, gli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica) e le partite di acquisti infragruppo.

Valutazione dei fornitori

Rispetto alla valutazione della qualità dei fornitori, Estra, Centria, Estra Energie, Estracom e Estra Clima adottano un articolato sistema valutativo che prende in esame un set eterogeneo di criteri, tra cui la rapidità di intervento, la rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata, la competenza e rapidità dell'assistenza, la qualità del prodotto, il rispetto delle condizioni contrattuali e dei tempi di consegna. Un'attenzione particolare viene riservata alla dimensione ambientale per la quale è prevista una specifica categoria relativa al rispetto dell'ambiente da parte del singolo fornitore. Nel 2018, la valutazione relativa alla dimensione ambientale ha ottenuto un punteggio pari a 99,6 punti su un massimo di 100.

Dal punto di vista della valutazione sociale, l'essere Società certificata SA 8000 da parte di Centria comporta, da un lato, una particolare attenzione alla valutazione dei propri fornitori in base ai criteri stabiliti dagli standard della certificazione e dall'altro, la richiesta nei confronti dei fornitori di conformarsi alle norme previste dalla suddetta certificazione.

Centria effettua, inoltre, controlli sul rischio riguardante l'attività del fornitore (in base all'entità dei contratti stipulati) e svolge attività di comunicazione e/o verifiche. A tal proposito, la Società adotta un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori che classifica gli stessi in base a diversi livelli di rischio potenziale ed associa a tali livelli una procedura di monitoraggio progressivamente più complessa all'aumentare del rischio. La decisione di Centria di adottare tale procedura di valutazione è essenzialmente dovuta al maggior rischio sociale che caratterizza l'attività dei fornitori che operano nel settore della distribuzione del gas metano rispetto alle attività del Gruppo Estra.

Nella tabella sottostante è possibile osservare gli esiti della suddetta procedura di rilevazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per il 2018, suddivisi in modo funzionale per gruppo merceologico. Dall'analisi di 264 fornitori è emerso che:

- oltre la metà degli operatori economici (151 su 274 pari al 55,1%) presenta un livello di rischio 0;
- più di 1/3 dei soggetti (94 su 274 pari al 34,3%) è caratterizzato da un livello 1 di rischio sociale;
- poco meno del 10% dei fornitori (pari a 25) è interessato da un livello 2 di rischio sociale;
- solo in 4 casi su 274 (pari all'1,5%) siamo in presenza di un livello 3 di rischio sociale.

A conclusione della procedura di valutazione, Centria, sulla base della rilevazione del rischio sociale, adotta nei confronti dei fornitori le seguenti misure:

- livello 0 invia un'informativa nella quale rende noto il possesso della certificazione SA 8000;
- livello 1 oltre a quanto previsto dal livello 0, chiede al fornitore un'autodichiarazione per attestare il rispetto dei principi della SA 8000;
- livello 2 oltre a quanto previsto dal livello 1, richiede la compilazione di un questionario autovalutativo e la disponibilità ad essere sottoposti ad audit di verifica;
- livello 3 effettua una serie di audit durante l'anno volti alla valutazione dei requisiti previsti dalla SA8000.

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

Infine, in linea con una gestione aziendale coerente con i principi della CSR, 94 dei contratti che sono stati stipulati dalla Società nel 2018 hanno previsto clausole relative ai diritti umani (es. clausole sociali e di salvaguardia) o sono stati sottoposti ad una valutazione sui diritti umani.

¹ In particolare, i dati del 2016 si riferiscono alle seguenti Società: Centria, Estracom, Estra Clima, Biogenera, Estra Elettricità, Estra Energie, Solgenera, Estra e Exo Energy Trading e Coopgas; i dati del 2017 comprendono 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 del 2018, invece, Cavriglia, Centria, Estra (comprese le Società fuse: Eta3, Solgenera, Edma), Estra Energie (comprese le Società fuse: Estra Elettricità, Metania, Nex), Estra Clima, Estracom, Gas Marca, Gas Tronto, Gergas, Idrogena, Melfi Reti Gas, Piceno Gas, Prometeo, Tegolaia e TuAreti.



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

Albo fornitori



Al 31 dicembre 2018 risultano essere 509 gli operatori economici (70 in più rispetto all'anno precedente, pari ad un incremento del 55%) presenti nell'Albo fornitori adottato da Estra S.p.A. e Centria. Di questi 410 sono accreditati, 62 presentano a fine anno una dichiarazione o certificazione scaduta, pur essendo stati accreditati, 19 sono in attesa di controllo da parte del Servizio competente in merito alle dichiarazioni presentate e 18 hanno iniziato a compilare la domanda di iscrizione, senza tuttavia averla completata (fornitori in pre-iscrizione).

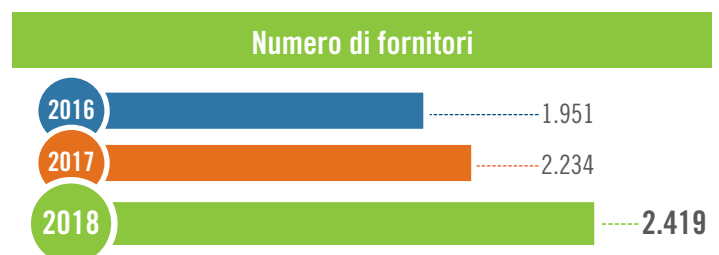
Allo scopo di garantire la moralità professionale e sociale, è richiesto ai soggetti che intendono iscriversi all'Albo fornitori di dichiarare, sotto la propria responsabilità, di non essere stati oggetto di sentenze di condanna passate in giudicato, decreti penali di condanna divenuti irrevocabili, né sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p., né che sussistono situazioni ostative alla contrattazione con la P.A., nonché di impegnarsi a rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei propri flussi finanziari.

Contenziosi con i fornitori

Anche nel 2018 il numero dei contenziosi avanzati da fornitori nei confronti di Società del Gruppo Estra è trascurabile, a testimonianza dell'eccezionalità del fenomeno. In particolare, al 31 dicembre 2018, non risulta aperto nessun contenzioso extragiudiziale o giudiziale, mentre nel corso dell'anno ne sono stati chiusi tre aperti in precedenza. È stato inoltre chiuso un solo contenzioso giudiziario avanzato da un fornitore verso una delle Società del Gruppo, relativo ad una ingiunzione di pagamento riguardante alcune fatture relative all'attività di vigilanza.

Fornitori in cifre

Il numero di fornitori del Gruppo Estra è aumentato costantemente nel triennio considerato. Ciò è dovuto sia all'ingresso di nuove Società nel Gruppo che all'aumento di partner commerciali delle Società facenti parte del Gruppo già a partire dal 2016.



Tipologia societaria

In linea con quanto avvenuto nel 2017, l'incremento del numero di fornitori registrato nel 2018 non si è distribuito in maniera uniforme su tutte le tipologie societarie, come è possibile desumere dal prospetto tabellare sottostante.

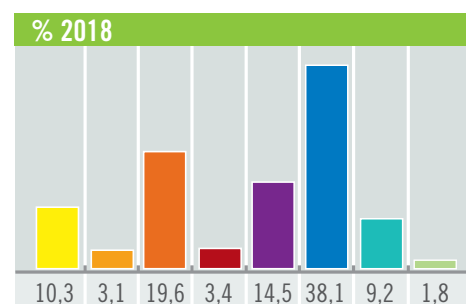
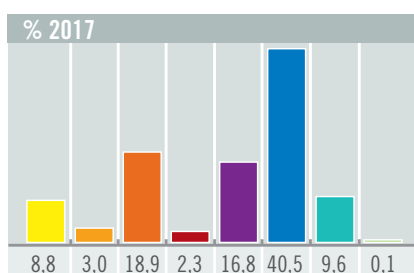
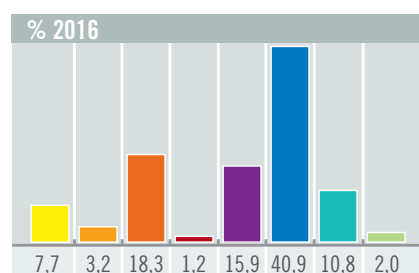
I dati del 2018 hanno consentito di definire nel triennio alcuni trend che vengono esplicitati di seguito:

- il numero delle associazioni è aumentato in maniera costante (un incremento di circa 50 fornitori l'anno); passando dal 7,7% del 2016 al 10,3% del 2018 (+2,6 nel triennio e +1,5% sul 2017);
- il numero dei consorzi e delle cooperative è leggermente cresciuto (+6 fornitori dal 2016 al 2017 e +2 dal 2017 al 2018), mentre la percentuale corrispondente è rimasta pressoché inalterata, oscillando sulla soglia del 3% sul totale dei fornitori;
- le ditte individuali e gli enti pubblici hanno visto aumentare significativamente il loro numero nel corso del triennio (+119 per le prime e +59 per i secondi) e le percentuali ad esse collegate (+1,3% per le prime e +2,2% per i secondi);
- il numero delle S.r.l. ha registrato nel 2018 un lieve incremento rispetto al 2017, mantenendo un andamento positivo nel triennio; di contro, in ragione dell'aumento del numero totale dei fornitori, in termini percentuali si è avuto un calo superiore ai due punti (38,0% a fronte di 40,4%);
- le Società di persone presentano una situazione analoga a quella appena descritta per le S.r.l. con un incremento costante in termini numerici (211 nel 2016, 215 nel 2017 e 223 nel 2018) e un progressivo calo a livello percentuale (10,8% nel 2016, 9,6% nel 2017 e 9,2% nel 2018);
- S.p.A. e Società estere hanno evidenziato nel periodo 2016-2018 un andamento irregolare; in particolare, dopo l'incremento registrato nel 2017, si è avuta una riduzione del numero delle S.p.A. sia in termini assoluti che percentuali. Al contrario, nel 2018, la tipologia delle Società estere ha riequilibrato la propria presenza numerica all'interno del novero dei fornitori, ritornando ai livelli del 2016, dopo che nel 2017 aveva subito un drastico calo (43 nel 2018 contro 3 del 2017).



Suddivisione dei fornitori per tipologia

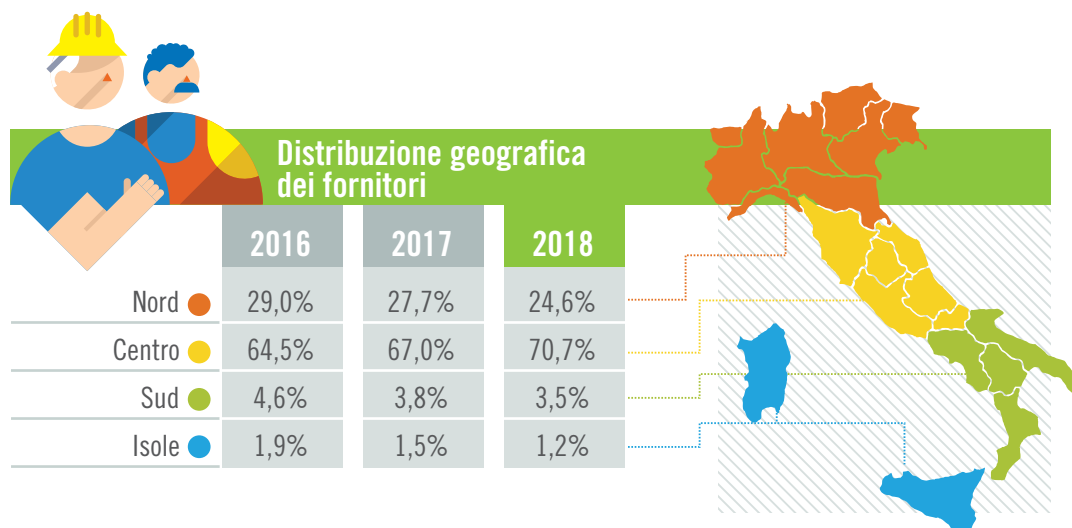
	2016	2017	2018
Associazioni	151	196	249
Cooperative e consorzi	62	68	76
Ditte individuali	356	423	475
Enti pubblici	24	52	83
S.p.A.	311	375	351
S.r.l.	798	902	319
Società di persone	211	215	223
Società estere	38	3	43
Totale	1.951	2.234	2.419



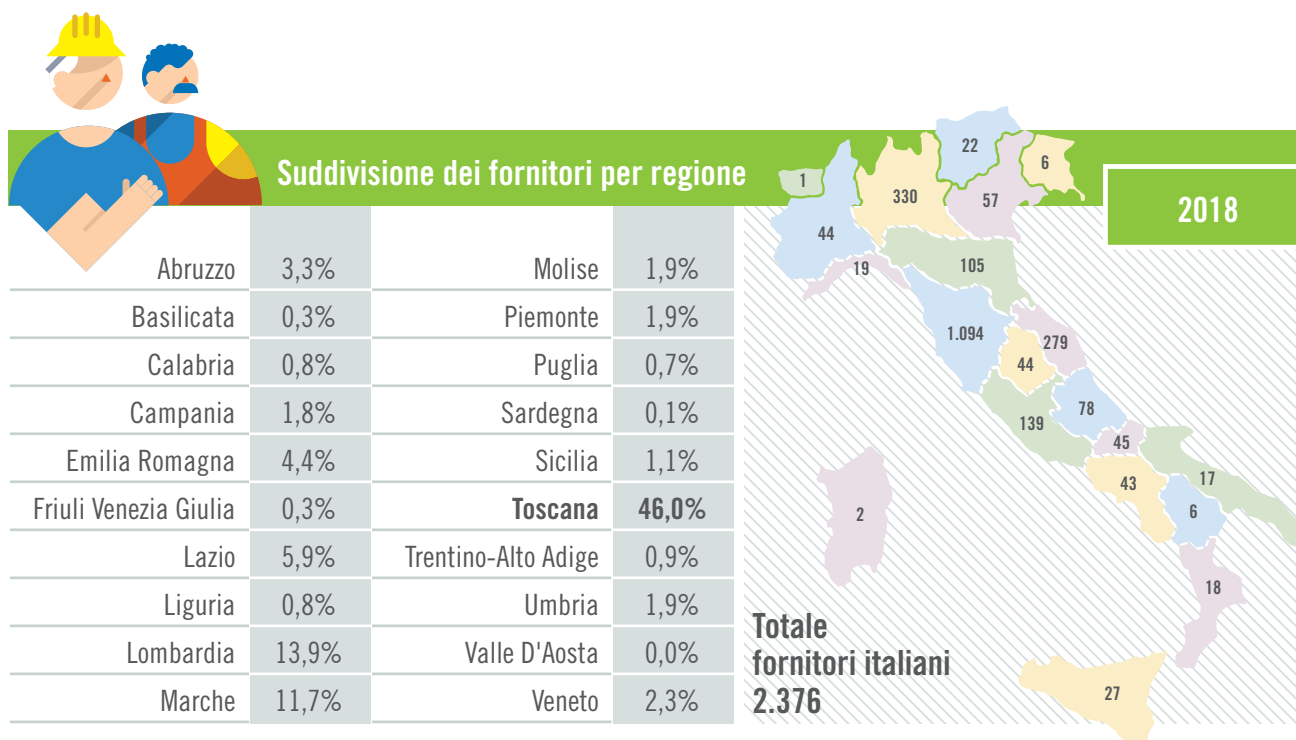
Distribuzione geografica

Per quanto riguarda la distribuzione geografica sul territorio nazionale,² il maggior numero di fornitori è situato nel Centro Italia (Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana ed Umbria) e non potrebbe essere diversamente, considerato lo stretto legame del Gruppo con il territorio di origine e di sviluppo.

Nel 2018 tale prevalenza ha raggiunto e superato per la prima volta la soglia del 70%, confermando l'andamento crescente registrato nel biennio precedente (64,6% nel 2016, 67,0% nel 2017 e 70,7% nel 2018). Invece, le altre aree geografiche hanno visto la propria percentuale ridursi, seppur lievemente (-3,1% al Nord, -0,3% al Sud e -0,3% nelle Isole).



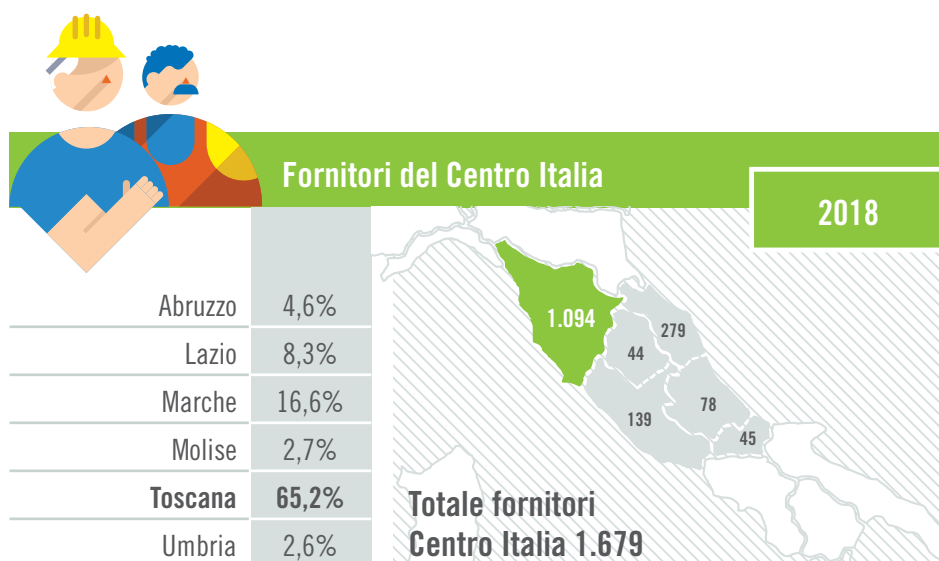
Prendendo in esame la dimensione regionale, il 46,0% dei 2.376 fornitori italiani nel 2018 è toscano, in calo di 5 punti percentuali rispetto al 2017. Da registrare variazioni in positivo per Marche (+5 punti percentuali), Molise (+1,7 punti percentuali) e Abruzzo (+1,4 punti percentuali), in negativo per Lombardia (-1,6 punti percentuali) e Veneto (-0,7 punti percentuali).



Spostando il focus sul Centro Italia, si osserva che i fornitori toscani rappresentano, in linea con quanto emerso dall'analisi dei dati su scala nazionale, il 65,2% dei fornitori dell'area territoriale presa a riferimento (1.094 fornitori su 1.679). Tale percentuale risulta, tuttavia, essere in sensibile diminuzione rispetto al 2017 (oltre 10 punti percentuali).

² Dei 2.419 fornitori, soltanto una minima parte (43 per la precisione, corrispondenti all'1,8%) hanno la propria sede all'estero.

Nonostante la riduzione del numero dei fornitori toscani, la percentuale dei fornitori presenti nel Centro Italia rappresenta di gran lunga la maggioranza a livello nazionale, grazie all'incremento del numero dei fornitori abruzzesi (+1,8%), marchigiani (+56,6%) e molisani (+2,4%).



Valore delle forniture

Il valore delle forniture totali del Gruppo Estra ha raggiunto nel 2018 i 249.418.000 euro, registrando un incremento del 22,0% rispetto al 2017 e del 28,0% se si prende a riferimento il 2016. L'aumento progressivo del valore delle forniture nel corso del triennio 2016-2018 è motivato in parte anche dalle acquisizioni di nuove Società.



Tipologia societaria

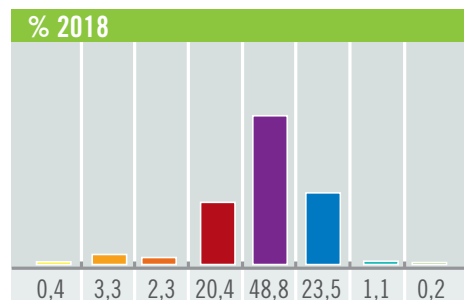
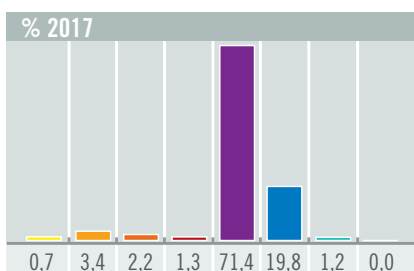
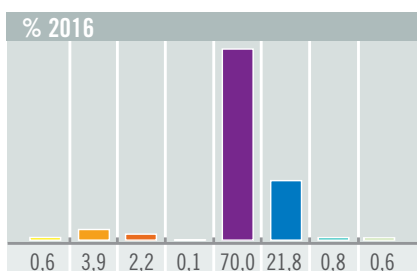
Il valore delle forniture è ripartito tra diverse tipologie di imprese fornitrici. Con riferimento al triennio 2016-2018, associazioni, cooperative e consorzi, ditte individuali e Società di persone presentano un andamento pressoché stabile. Società estere e S.r.l. hanno visto nuovamente incrementare il valore delle loro forniture (rispettivamente +0,2% e +3,7% rispetto all'anno precedente), a fronte dell'oscillazione negativa verificatasi nel 2017.

Significative variazioni di segno opposto hanno invece interessato gli enti pubblici e le S.p.A. I primi hanno fatto registrare una variazione di circa 19 punti percentuali (1,3% nel 2017 rispetto al 20,4% del 2018); i secondi, dopo che nel biennio 2016-2017 si erano attestati intorno al 70,0% del valore totale delle forniture, nel 2018 hanno subito una riduzione di 22 punti percentuali circa, passando dal 71,4% del 2017 al 48,8% del 2018. Ciò nonostante, la S.p.A rimane la tipologia societaria che raccoglie il valore delle forniture maggiore.



Suddivisione per tipologia (migliaia, €)

	2016	2017	2018
Associazioni	1.116	1.317	1.111
Cooperative e consorzi	7.558	6.941	8.264
Ditte individuali	4.229	4.525	5.549
Enti pubblici	238	2.741	50.830
S.p.A.	136.535	146.043	121.789
S.r.l.	42.715	40.529	58.575
Società di persone	1.457	2.356	2.809
Società estere	1.130	13	491
Totale	194.978	204.465	249.418

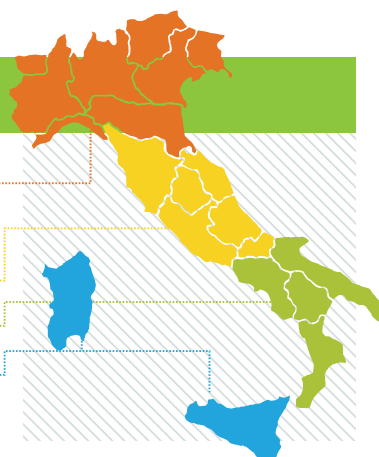


Nel corso del 2018, il Centro Italia ha raccolto il 66,0% del valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra, registrando un incremento del 7,3% rispetto al 2017. Di contro, sono diminuite di oltre sei punti percentuali le forniture del Nord (-6,5%), in maniera più attenuata quelle del Sud (-0,9%) ed in modo impercettibile quelle delle Isole (-0,1%). I valori riguardano le sole forniture italiane, dunque al netto di quelle estere, per un totale di 248.926 migliaia di euro.

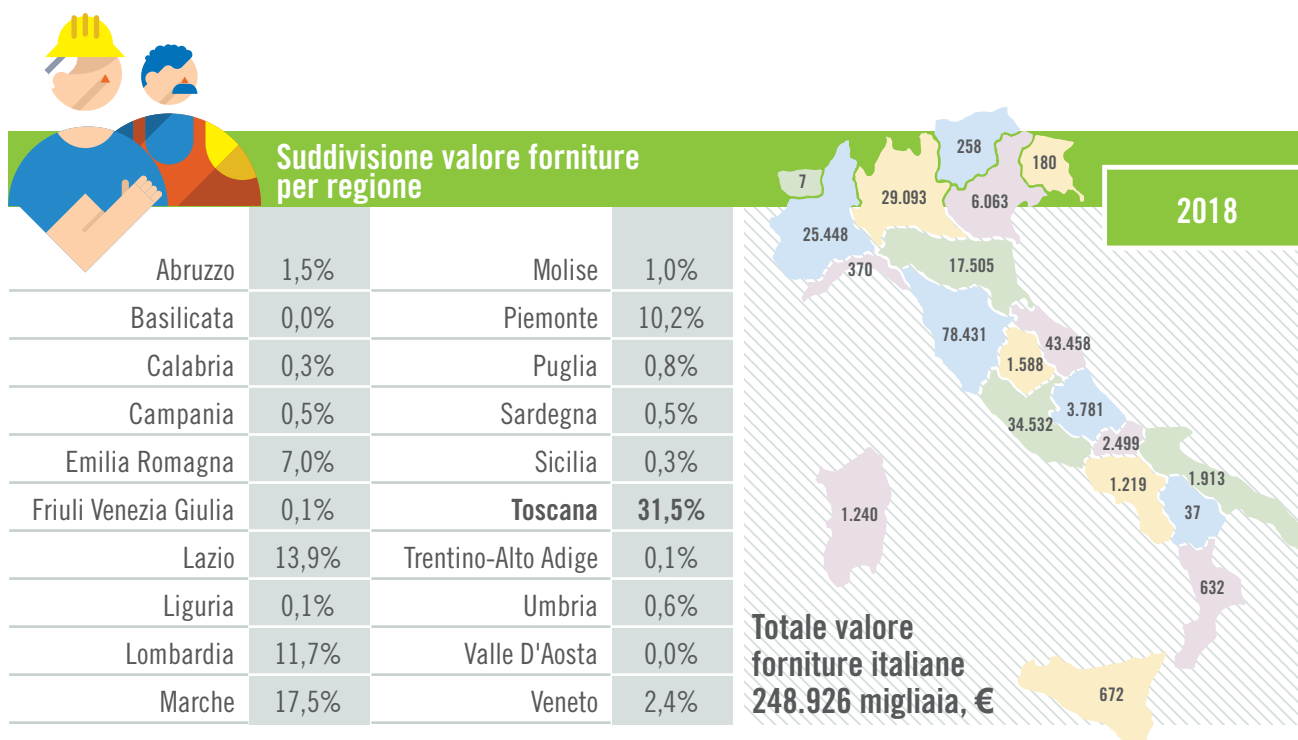


Suddivisione geografica

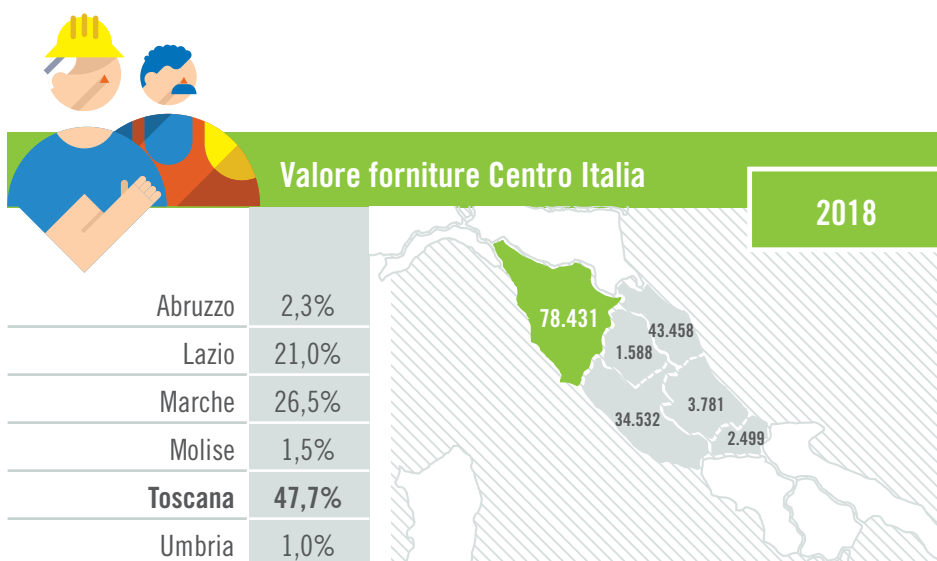
	2016	2017	2018
Nord	36,1%	38,2%	31,7%
Centro	58,9%	58,7%	66,0%
Sud	3,9%	2,4%	1,5%
Isole	1,1%	0,7%	0,8%



Nonostante una sensibile riduzione percentuale rispetto all'anno precedente, anche nel 2018 la Toscana è la regione italiana dove viene riversata la gran parte del valore delle forniture del Gruppo Estra (31,5%). Alle sue spalle si collocano Marche (17,5%) e Lazio (13,9%). Tra le variazioni di segno negativo più rilevanti nel biennio 2017-2018 si segnala quella che ha caratterizzato la regione Lombardia (-6,3 punti percentuali).



Pur ricoprendo ancora un ruolo cruciale nel Centro Italia in riferimento al valore delle forniture (oltre il 47% del totale del valore dell'area geografica di riferimento), la Toscana è stata interessata nel 2018 da una netta riduzione percentuale rispetto all'anno precedente pari a circa 32 punti percentuali. Tale riduzione è andata particolarmente a vantaggio del Lazio (+7,7 punti percentuali) e delle Marche (+21,7 punti percentuali).



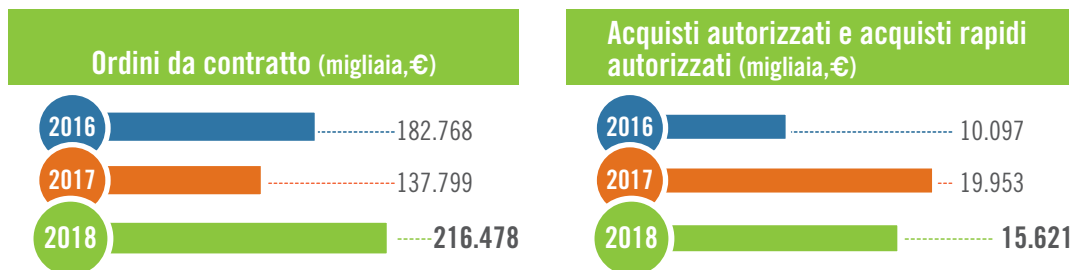
Contratti e acquisti

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

- ordini da contratto; che si originano dagli esiti di una procedura di gara o di un affidamento diretto;
- acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati; che si originano da forniture richieste da uno specifico Servizio.

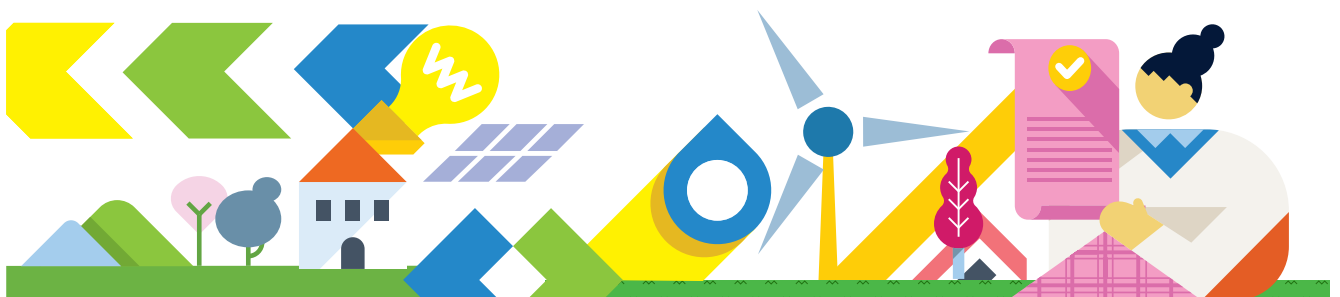
Mentre per la prima tipologia di acquisti è richiesto un preventivo, negli acquisti rapidi autorizzati non è necessario poiché sono dettati da situazioni di urgenza.

Nel corso del 2018, il 93,0% del totale del valore delle forniture è stato acquistato mediante ordini da contratto, acquisti autorizzati o acquisti rapidi autorizzati, per un totale di 232.099 migliaia di euro. Il valore degli ordini da contratto è aumentato sensibilmente dal 2017 al 2018, mentre è diminuito l'ammontare degli acquisti autorizzati e rapidi autorizzati. In particolare, nel 2018, gli acquisti autorizzati sono stati pari a 10.723 migliaia di euro, mentre quelli rapidi autorizzati ammontano a 4.898 migliaia di euro.




Procedure di gara


Nonostante che il Gruppo Estra non sia dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare i nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali, nel 2018, si registra un aumento del numero di procedure ad evidenza pubblica e negoziate nelle quali viene richiesto ai fornitori il possesso di certificazioni che testimoniano il possesso di requisiti ambientali e sociali. Infatti, come mostrano le tabelle sottostanti, si è avuto un incremento delle procedure che prevedono la richiesta di conformarsi alla SA8000. Questa certificazione valuta aspetti della gestione aziendale riguardanti la responsabilità sociale d'impresa, tra i quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità del posto di lavoro. Tra le altre certificazioni richieste, la OHSAS 18001 attesta l'applicazione volontaria, da parte del fornitore, di un sistema di adeguato controllo sulla sicurezza e la salute dei lavoratori, che va oltre il rispetto delle norme vigenti; la ISO 9001 rappresenta, invece, lo standard di riferimento internazionale per la gestione della qualità all'interno di qualsiasi organizzazione.



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



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



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



L'Ambiente



L'Ambiente

Politica ambientale

Consumi energetici

Lotta al cambiamento climatico

Produzione di energia
da fonte non rinnovabile

Emissioni prodotte ed evitate

Produzione e smaltimento
dei rifiuti



OBIETTIVI 2018

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.

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

Realizzare nella sede di Arezzo, nel locale della mensa, delle opere di ristrutturazione e sostituire il manto di copertura

Gergas

Installare pannelli fotovoltaici e migliorare l'efficientamento dell'impianto di riscaldamento della sede mediante l'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.

Obiettivi 2018-2019

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



RISULTATI 2018

Obiettivo non raggiunto

I lavori non sono stati effettuati a causa di una diversa ripartizione del budget aziendale rispetto a quella prevista.

Obiettivo parzialmente raggiunto

La sostituzione dei produttori di calore e dei condizionatori è stata effettuata e sono state installate le elettrovalvole. Non è stato invece installato il sensore ambiente.

Obiettivo parzialmente raggiunto

Gli interventi nella sede di Prato sono in fase di completamento, mentre i lavori previsti per la sede di Arezzo sono stati realizzati.

Obiettivo non raggiunto

Le opere di ristrutturazione non sono state iniziate poiché è emersa la necessità di realizzare opere più urgenti.

Obiettivo non raggiunto

L'installazione non è avvenuta a causa di una diversa ripartizione del budget aziendale rispetto a quella prevista.

Obiettivo non raggiunto

La sostituzione non è avvenuta a causa di una diversa ripartizione del budget aziendale rispetto a quella prevista.

Obiettivo parzialmente raggiunto

La sostituzione è in corso di realizzazione.

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

Centria

Ridurre i consumi di gas metano impiegato negli impianti adibiti al preriscaldamento del gas immesso in rete

Centria e Gergas

Gestire le attività di cantiere e degli impianti in modo da prevenire qualsiasi forma di inquinamento ed effettuare il monitoraggio delle emissioni di rumore degli impianti di riduzione e quello annuale secondo il programma del Piano Rilievi Rumore

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

Estra S.p.A., Estra Energie e Estracom

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

Estracom

Ridurre il consumo di carta connessa alla spedizione fatture, incentivando la spedizione telematica o l'utilizzo di applicazioni

Obiettivo parzialmente raggiunto

I lavori al piano terra sono in fase di realizzazione, mentre al primo piano l'installazione non è stata effettuata.

Obiettivo raggiunto

Nel corso del 2018 è stata completata l'installazione di un sistema elettronico per la gestione delle caldaie su 10 cabine REMI. Inoltre, sono stati installati due impianti sperimentali di protezione catodica IR-Free (Montale e Offida).

Obiettivo raggiunto

Obiettivo raggiunto

Ad aprile 2018 è stata lanciata la Call for Energy Saving per la ricerca di interventi di efficientamento energetico da finanziare con la formula E.S.Co. attraverso il sito <https://impresaverde.estra.it>. Sono stati fatti incontri e conferenze stampa ad Arezzo, Ascoli Piceno, Siena, Grosseto, Prato e Sesto Fiorentino coinvolgendo le associazioni di categoria (es. Confindustria) per informare le imprese di Toscana e Marche operanti nel settore industriale e terziario. La Call si è chiusa a settembre 2018 e ha visto candidarsi 10 progetti di cui 4 sono in fase di studio e valutazione.

Obiettivo raggiunto

Dal 2018, la carta per le macchine fotocopiatrici è tutta certificata F.S.C. o P.E.F.C.

Obiettivo raggiunto

Nel corso del 2018, la fatturazione telematica è aumentata del 5% rispetto al 2017, passando dal 25,3% al 30,3% del totale clienti.

Mobilità elettrica

Completare l'installazione della stazione di ricarica presso la sede aziendale di Estra di Siena ed effettuare ulteriori 6 installazioni

Obiettivo parzialmente raggiunto

Oltre alla stazione di ricarica presso la sede di Estra di Siena, sono state installate altre 4 stazioni: 3 a Vaiano (Prato) e 1 a San Severino Marche (Macerata).

Automezzi

Estendere la pratica del noleggio alle Società acquisite

Obiettivo parzialmente raggiunto

La pratica del noleggio è stata estesa ad alcune delle Società acquisite.

Gergas

Completare la politica di rinnovamento degli automezzi aziendali alienando le due ultime auto di proprietà con mezzi nuovi noleggiati

Obiettivo raggiunto

Estra S.p.A., Estra Energie e Estracom

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

Obiettivo raggiunto

Dal 1 gennaio 2019, è partito il nuovo sistema di videoconferenza aziendale Cisco Webex, un programma completo ed avanzato che garantisce sicurezza e riservatezza delle informazioni trasmesse mediante tecniche di cifratura evolute

Centria

Continuare il percorso di formazione su guida sicura intrapreso nel 2017

Obiettivo raggiunto



Consumi ed efficientamento

Completare gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio della sede di Prato

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

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

Gergas

Effettuare una campagna di monitoraggio e di manutenzione preventiva volta all'ottimizzazione dei consumi energetici delle caldaie poste nelle due cabine REMI, del magazzino di stoccaggio GPL e della sede di Grosseto, al fine di ridurre al minimo le emissioni in atmosfera (riduzione prevista circa il 4%) e mantenere il trend positivo rilevato nel periodo 2015-2018

Mobilità elettrica

Installare altre 3 colonnine di ricarica per auto elettriche

Rifiuti

Rifiuti inviati a recupero uguale o maggiore dell'88%

Obiettivi 2019-2020

Consumi ed efficientamento

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

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

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

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

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

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

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

Gergas

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

Centria

Sostituzione di 12 coperture di cabine contenenti amianto

Estra S.p.A, Estra Energie e Estracom

Sostituire gradualmente le stampanti multifunzione esistenti con macchine più efficienti e con stampa protetta (attraverso l'utilizzo del badge personale), per ottimizzare e ridurre i consumi, compresi quelli connessi alla carta

Estra Energie e Estracom

Incrementare la spedizione telematica delle fatturazioni dei consumi di gas, energia elettrica e telefonia

Obiettivi 2019-2021

Consumi ed efficientamento

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

Automezzi

Proseguire con la buona pratica del noleggio applicandola anche alle nuove Società acquisite

Proseguire il rinnovo graduale del parco automezzi aziendale, soddisfacendo pienamente le esigenze di mobilità dell'azienda e dei suoi dipendenti

Ridurre i consumi energetici continuando ad incentivare l'utilizzo di videoconferenze per ridurre, quanto più possibile, gli spostamenti tra le sedi delle varie Società del Gruppo

Obiettivi 2020

Consumi ed efficientamento

Centria

Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando altri 8 impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione pre-riscaldamento e scambiatori)

Politica ambientale

Pur non avendo una politica ambientale formalizzata, il Gruppo Estra ha individuato alcuni punti di fondamentale importanza in tema ambientale sui quali definire il proprio business in ottica sostenibile. Tali orientamenti sono ben definiti nei sistemi di gestione ambientale (ad esempio attraverso la certificazione 14001), propri delle più importanti Società del Gruppo quali Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria e Gergas.

In particolare, il Gruppo Estra persegue:

- la conservazione delle certificazioni ambientali accreditate da ente terzo, soprattutto per le Società attive nel settore della distribuzione del gas che presentano un impatto ambientale maggiormente rilevante rispetto a quelle di vendita;
- un processo continuo volto a migliorare le performance ambientali, mediante il raggiungimento dei target prefissati rispettando le disposizioni normative e la regolamentazione del settore;
- la lotta al cambiamento climatico mediante processi interni ed esterni volti al contenimento delle emissioni;
- la riduzione della quantità di rifiuti prodotti, con attenzione particolare a quelli pericolosi, promuovendo, dove possibile, l'attività di recupero a discapito dello smaltimento;
- il monitoraggio sui possibili rischi ambientali correlati alle attività svolte dal Gruppo e alla gestione delle proprie strutture, mediante indagini preventive volte a tenere sotto controllo i parametri critici di sistema;
- la realizzazione di programmi di formazione e informazione rivolti ai dipendenti, con l'obiettivo di sensibilizzare e accrescere il livello di consapevolezza sui temi e sulle azioni da promuovere per la salvaguardia dell'ambiente;
- la sensibilizzazione costante nei confronti dei fornitori ed appaltatori del Gruppo in merito ai principi di gestione ambientale dell'azienda;
- l'ottimizzazione dei processi volti a garantire il risparmio energetico negli uffici e nelle sedi del Gruppo ma anche nella gestione della flotta aziendale, impiegando le tecnologie più efficienti che, al contempo, favoriscano un basso impatto ambientale;
- la promozione e la sensibilizzazione sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile;
- la manutenzione e il miglioramento degli impianti volti alla riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete;
- l'uso di sistemi innovativi per la gestione della mobilità incentivando il rinnovo della flotta aziendale con lo scopo di utilizzare automezzi con la migliore tecnologia green presente sul mercato;
- la gestione ottimale dei cantieri che consenta di prevenire eventuali inquinamenti;
- l'attivazione di misure idonee a ridurre e prevenire incidenti ambientali che abbiano o meno ripercussioni sulla salute della popolazione, derivanti dallo svolgimento delle proprie attività o strettamente collegate ad esse.

Durante l'esercizio 2018 il Gruppo non ha riportato multe o sanzioni ambientali.

Titoli di efficienza energetica

Il sistema dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE), chiamati anche Certificati Bianchi, può essere definito come un meccanismo di incentivazione basato su un regime obbligatorio di risparmio di energia primaria.

Il meccanismo riguarda i distributori di energia elettrica e gas naturale che hanno più di 50.000 clienti finali (nel Gruppo Estra, solo Centria). Per ogni anno viene fissato l'obiettivo di risparmio che i distributori sono tenuti a raggiungere attraverso la realizzazione di interventi di efficienza energetica e di sviluppo di fonti rinnovabili. Per i distributori di gas, tale obiettivo viene 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. Gli obiettivi di risparmio di energia primaria sono espressi in tonnellate equivalenti di petrolio risparmiate; un Certificato Bianco corrisponde al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio.

I distributori di energia elettrica e gas possono adempiere alla quota d'obbligo di risparmio in due modi:

- realizzando direttamente o attraverso le Società da essi controllate, o controllanti, progetti di efficienza energetica ammessi al meccanismo;
- acquistando TEE dagli altri soggetti ammessi al meccanismo, ovvero da altri distributori, ESCo (Energy Saving Company) certificate, utenti finali pubblici o privati che hanno nominato un esperto di gestione energia (EGE) certificato. I TEE sono infatti titoli negoziabili. Tutti i soggetti ammessi al meccanismo sono inseriti nel Registro

Elettronico dei Titoli di Efficienza Energetica presso il Gestore dei mercati energetici (GME). La contrattazione dei TEE può avvenire tramite contrattazione tra le parti interessate o all'interno di uno specifico mercato gestito dal GME.

Per quanto riguarda l'anno 2017, il Decreto del MiSE dell'11 gennaio 2017, che regola attualmente il meccanismo dei TEE, ha previsto 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. La quota minima per il 2017 è stata raggiunta da Centria nel maggio 2018, con un residuo di 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 raggiunta, di importo massimo pari a 66.303 TEE (43.291 TEE per il 2016 e 23.012 TEE per il 2017). Tale obiettivo deve essere raggiunto, per non incorrere in sanzioni, nella percentuale minima del 60% entro il termine ultimo del 31 maggio 2019. Al 31 dicembre 2018, l'obiettivo minimo è in corso di raggiungimento da parte di Centria che ha conseguito 12.125 TEE, pari al 18% dell'obiettivo.

Nel corso del 2018, il numero dei titoli conseguiti direttamente da Centria tramite interventi di risparmio energetico ammonta a 38 TEE, mentre il numero dei titoli approvvigionati sul mercato è pari a 85.037 TEE. Tali TEE sono stati utilizzati, in parte, per il perseguimento degli obiettivi pregressi degli anni di obbligo 2015 e 2017. Per la parte complementare, verranno utilizzati, al 31 maggio 2019, per raggiungere gli obiettivi degli anni di obbligo 2016 e 2018.



	2016	2017	2018
Obiettivo assegnato	109.216 TEE	70.029 TEE	67.358 TEE
Obiettivo raggiunto	In corso di raggiungimento	In corso di raggiungimento	In corso di raggiungimento
Note	60% dell'obiettivo raggiunto a dicembre 2016	67% dell'obiettivo raggiunto a giugno 2018	18% dell'obiettivo raggiunto a dicembre 2018

Sostituzione delle coperture di amianto

Nel corso del 2018 Centria ha continuato la sua politica ambientale volta a ridurre i rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose. Al 31 dicembre 2018 sono 8 le coperture di amianto delle cabine gas che sono state trattate con incapsulamento, per un totale di 709 mq, nei territori di Siena ed Arezzo. L'incapsulamento dell'amianto è una tecnica di bonifica che richiede la stesura di prodotti specifici sulla copertura. Rispetto allo smaltimento è una tecnica più economica e meno impattante sull'ambiente poiché non ci sono i rischi dovuti alla rimozione dell'amianto e non si creano rifiuti. Quattro coperture sono state sostituite nel corso del 2018.

Si prevede di sostituire 12 coperture in amianto nel corso del biennio 2019-2020, nelle province di Siena, Arezzo e Prato, per un totale di 695 mq. Per 5 di queste coperture i lavori sono stati già affidati.

Consumi energetici

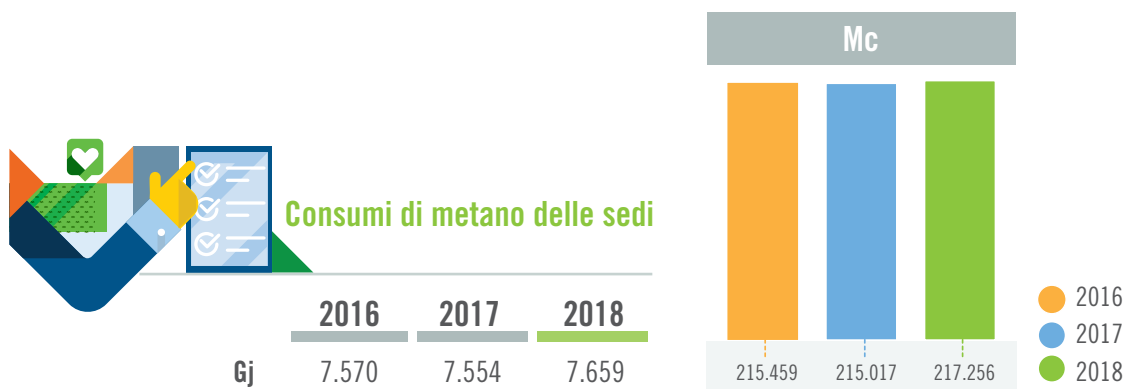
I consumi energetici del Gruppo Estra sono riconducibili ai consumi di gas metano, energia elettrica e carburante. La variazione dei consumi nel corso del triennio 2016-2018 riflette le modifiche al perimetro del Bilancio Consolidato che hanno determinato un aumento delle sedi e degli uffici, con il conseguente aumento dei consumi di energia elettrica e gas metano.¹ Altri consumi rilevanti riguardano il funzionamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas metano, gli impianti di produzione di energia, sia a fonte rinnovabile che non rinnovabile, e il comparto degli automezzi.

¹ Per quanto riguarda il 2018, l'elenco delle sedi rientranti nel perimetro di rendicontazione, risulta essere il seguente: Arezzo, Prato, Siena, Osimo, Grosseto, Montepulciano, Pettoranello, Civitanova Marche, Rieti, Sansepolcro, Ascoli Piceno e Follonica. A queste sedi si aggiungono un numero elevato di store e uffici al pubblico distribuiti sul territorio nazionale.

Consumi di metano

Complessivamente, rispetto al 2017, **i consumi di metano sono aumentati del 17,0% nel corso del 2018. Questo aumento è stato causato tanto dall'incremento dei consumi per la distribuzione del gas quanto da quello inerente al funzionamento degli impianti di produzione di energia.**

I consumi di gas metano delle sedi, come riportato nella seguente tabella, sono aumentati leggermente dell'1,0% nel 2018 a causa dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione.



Le stazioni di primo salto (le cosiddette cabine REMI) vengono utilizzate per la decompressione e la regolazione del gas naturale. Infatti, prima di essere immesso in rete, il gas viene riscaldato e questo comporta un consumo di gas metano.

Il consumo di gas metano ascrivibile a questi impianti è aumentato del 14,9% rispetto al precedente esercizio. Tale incremento è dovuto all'aumento di cabine gestite da Centria che nel 2018 ha iniziato a gestire gli impianti dei Comuni di Rieti, Magione, Mosciano Sant'Angelo e Citerna, e all'ingresso nel perimetro di consolidamento di una nuova Società di distribuzione gas, Melfi Reti Gas.



Nel corso del 2018 il consumo di metano degli impianti di cogenerazione, sia quelli a teleriscaldamento che quello a biomassa, è aumentato del 22,3%. Tale incremento è dovuto al ripristino della normale funzionalità degli impianti e quindi all'entrata a pieno regime degli stessi.

Queste le caratteristiche in dettaglio degli impianti:

- l'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano, alimentato a cippato, ha una potenza elettrica pari a 799 kW ed una potenza termica di 4.500 kW;
- l'impianto trigeneratore di Sesto Fiorentino, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 1.605 kW, una potenza termica di 1.596 kW e una potenza frigorifera di 561,6 kW;
- l'impianto di cogenerazione Malizia, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 135 kW e una potenza termica di 210 kW;
- l'impianto di cogenerazione Mattioli, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 520 kW e una potenza termica di 876 kW.



Consumo di metano degli impianti di cogenerazione

	2016		2017		2018	
	Mc	Gj	Mc	Gj	Mc	Gj
Biomassa	246.524	8.661	270.161	9.492	350.547	12.358
Metano	798.526	28.055	729.443	25.628	872.381	30.754
Teleriscaldamento Sesto F.no	221.287	7.775	256.874	9.025	349.798	12.331
Teleriscaldamento TLR Malizia	72.791	2.557	78.812	2.769	77.223	2.722
Teleriscaldamento TLR Mattioli	504.448	17.723	393.757	13.834	445.360	15.700
Totale	1.045.050	36.716	999.604	35.120	1.222.928	43.112

Nella seguente tabella è illustrato il riepilogo dei consumi di metano del Gruppo.



Consumi di metano del Gruppo

	2016		2017		2018	
	Mc	Gj	Mc	Gj	Mc	Gj
Consumi di metano delle sedi	215.459	7.570	215.017	7.554	217.256	7.659
Consumi di metano per la distribuzione del gas	836.531	29.391	878.299	30.858	1.009.310	35.581
Consumi di metano degli impianti	1.045.050	36.717	999.604	35.120	1.222.928	43.112

Perdite di metano

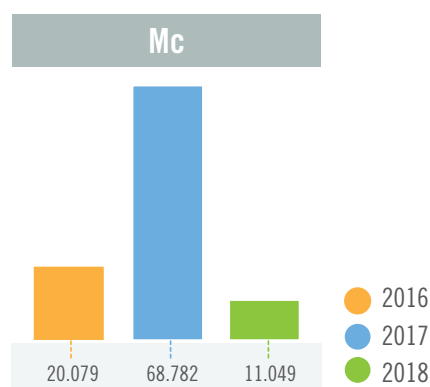
Durante il 2018 si sono verificati 4 incidenti ambientali che hanno causato la fuoriuscita di metano. In 3 casi si è trattato di rottura delle tubature e in un caso la dispersione è avvenuta a causa di un incidente stradale. Tali episodi sono avvenuti nella province di Lucca, Arezzo e Siena. La perdita minima registrata è stata pari a 540 mc nel Comune di Siena, quella massima, invece, è stata di 4.528 mc nel Comune di Casole d'Elsa sempre nella provincia di Siena.

I dati della tabella sottostante, si riferiscono esclusivamente alle perdite di metano relative a Centria, poiché Gergas non ha registrato alcuna perdita nel triennio 2016-2018 e Melfi Reti Gas non ha la disponibilità del dato.



Perdite di metano

	2016	2017	2018
Gj	705	2.417	390

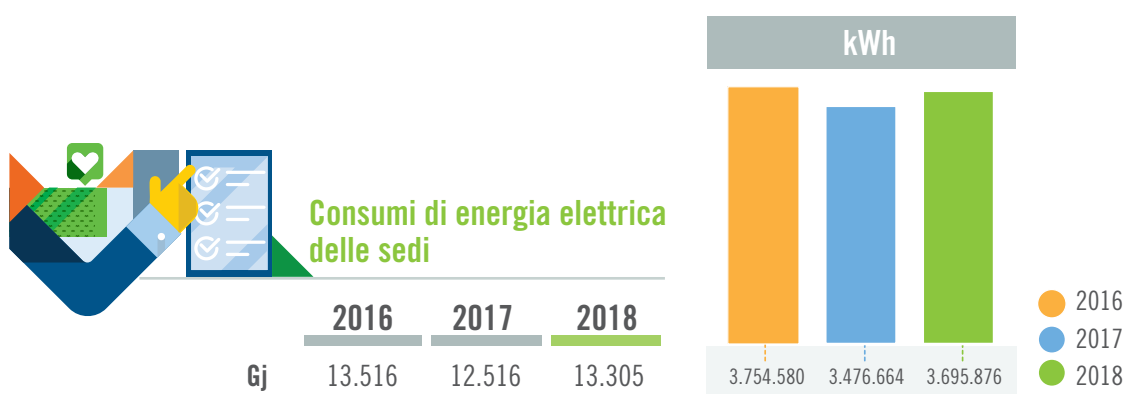


Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica del Gruppo afferiscono a molteplici categorie di voci distinte. Le principali riguardano i consumi delle sedi che nel 2018 sono stati pari a 3.695.876 kWh dovuti soprattutto all'illuminazione, alla forza motrice e alla climatizzazione dei locali (per i quali valgono le stesse considerazioni fatte nel paragrafo precedente circa l'incremento dei consumi registrato nel 2018), ed ai consumi degli impianti (per la parte prelevata dalla rete). Questi ultimi sono stati così suddivisi, al fine di approfondire il grado di lettura:

- consumi di energia elettrica degli impianti di cogenerazione;
- consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici;²
- consumi di energia elettrica dei piccoli impianti di Centria, Gergas e Melfi Reti Gas.

Il dato del 2018, considerando l'effetto dell'ampliamento del perimetro, è aumentato del 6,3% rispetto all'esercizio precedente. E' comunque inferiore a quello del 2016 grazie all'attività di efficientamento energetico effettuata sulle sedi.



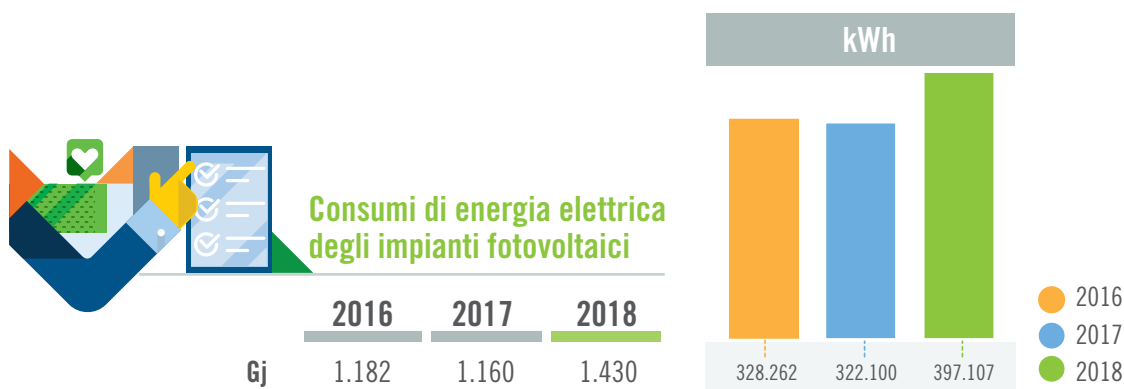
Nel 2018 si è registrato un lieve calo dei consumi di energia elettrica degli impianti di cogenerazione pari al 2,9% rispetto al 2017.

Consumi di energia elettrica degli impianti di cogenerazione

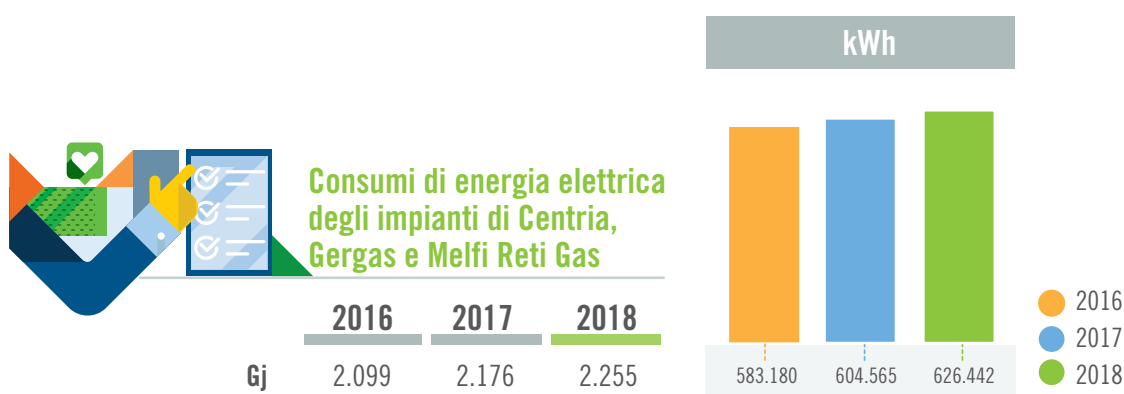
	2016		2017		2018	
	kWh	Gj	kWh	Gj	kWh	Gj
Biomassa	252.523	909	167.246	602	166.432	599
Metano	696.434	2.507	778.216	2.802	751.201	2.704
Teleriscaldamento Sesto F.no	450.237	1.621	501.931	1.807	482.418	1.737
Teleriscaldamento TLR Malizia	43.224	156	42.944	155	53.162	191
Teleriscaldamento TLR Mattioli	202.973	731	233.342	840	215.621	776
Totale	948.957	3.416	945.462	3.404	917.633	3.303

² Per gli impianti fotovoltaici minori è stata effettuata una stima partendo dall'energia elettrica prodotta dagli impianti e moltiplicata per il coefficiente calcolato secondo il rapporto tra i prelievi da rete e l'energia immessa dall'impianto di Cavriglia del 2016 (1,45%).

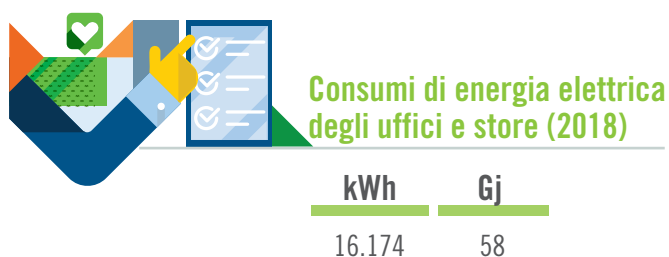
Il dato del 2018 relativo ai consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici ha fatto emergere un incremento del 23,3% rispetto al 2017, dovuto al funzionamento a pieno regime degli impianti fotovoltaici.



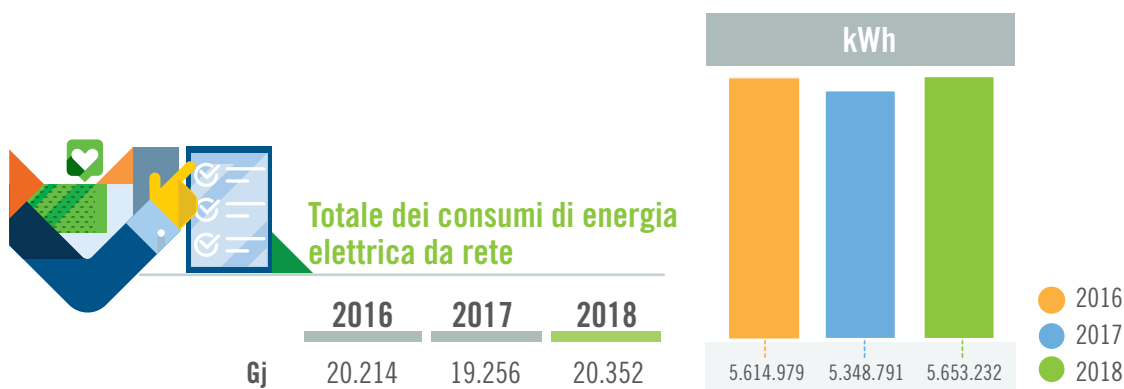
Centria, Gergas e Melfi Reti Gas possiedono impianti di piccola dimensione riconducibili essenzialmente alle cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni. Il dato 2018 relativo ai loro consumi di energia elettrica ha rilevato un incremento del 3,6% rispetto al 2017.



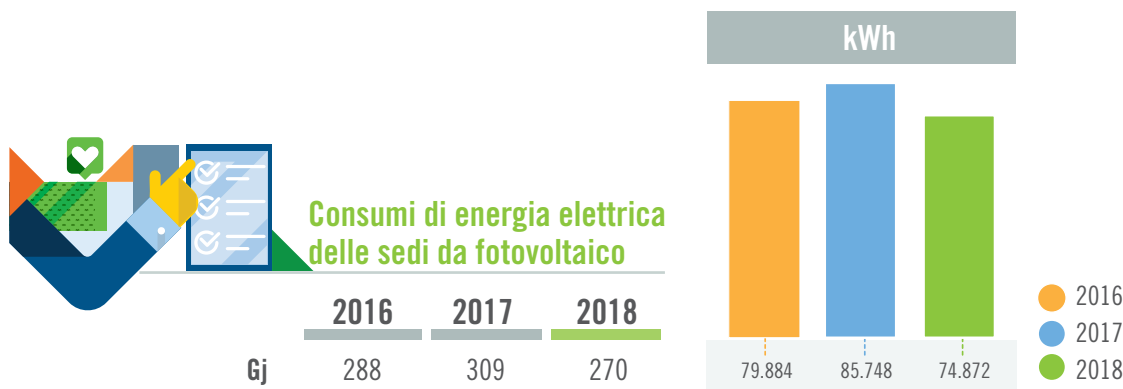
A partire dal 2018 è stato reso disponibile anche il dato relativo al consumo di energia elettrica degli uffici e degli store del Gruppo Estra.



Il seguente grafico mostra il totale dei consumi di energia elettrica da rete per il triennio 2016-2018.

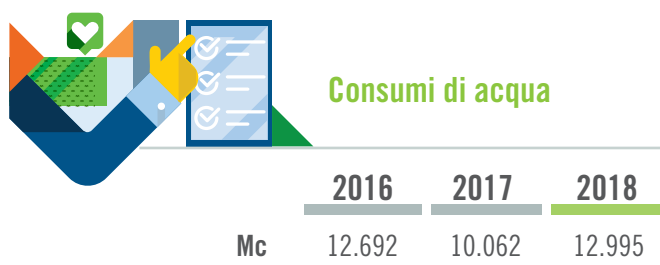


Per l'alimentazione delle sedi di Prato ed Arezzo viene utilizzata anche energia elettrica rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici presenti sul tetto delle sedi. Tali impianti non sono di proprietà del Gruppo. Nel 2018 è stata registrata una riduzione del 12,7%, rispetto al precedente esercizio, nel consumo di energia.



Consumi di acqua

I consumi di acqua si mantengono stabili nel corso del triennio. Il dato 2018, infatti, si attesta sui livelli del 2016. I dati 2018 sono riferiti alle sedi di Gergas, Montepulciano, Arezzo, Prato e Siena. Rispetto al 2017 il consumo di acqua è aumentato del 29,1%.



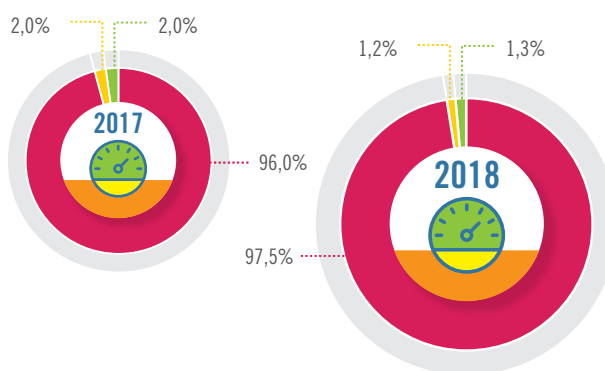
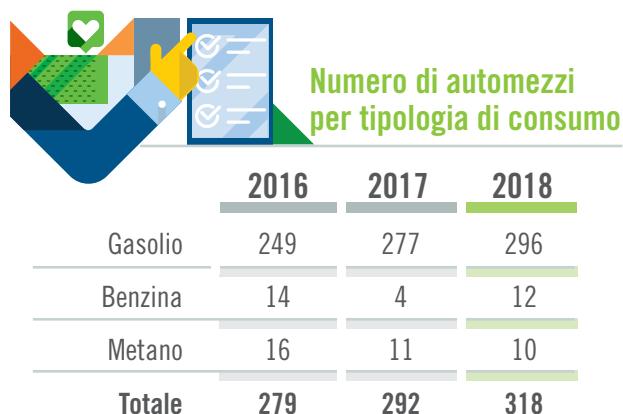
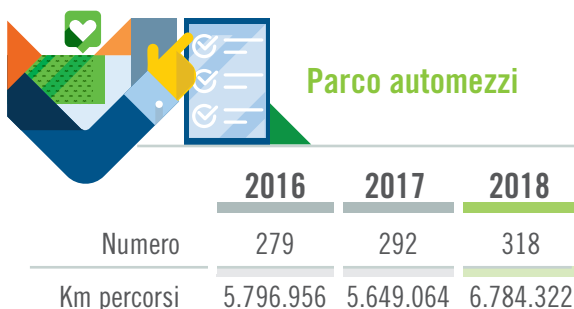
Gli automezzi

Continua anche nel 2018 la **politica di rinnovamento degli automezzi aziendali**, avviata nel 2015, che mira alla progressiva sostituzione degli stessi con automezzi di ultima generazione, attraverso **contratti di noleggio a lungo termine**. Tale politica si pone vari obiettivi:

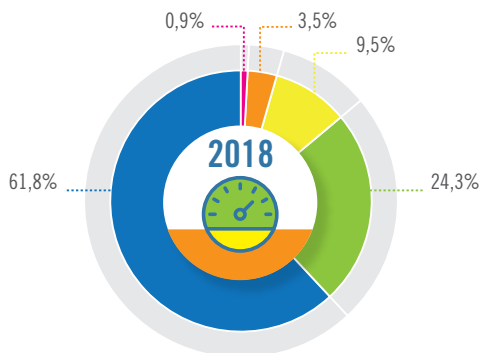
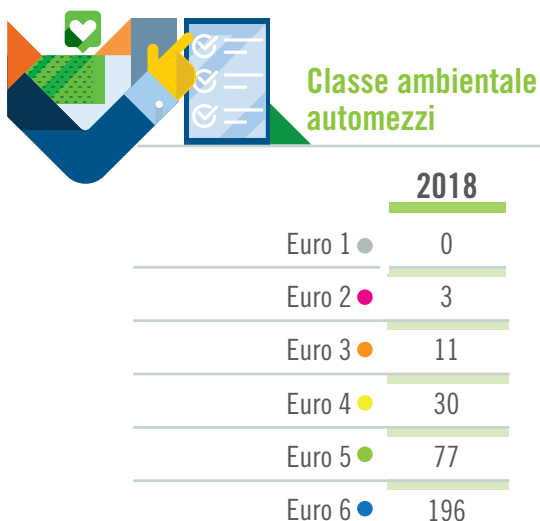
- garantire una maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori che possono avere a disposizione automezzi nuovi e tecnologicamente avanzati;
- ridurre l'impatto ambientale;
- conseguire un maggior risparmio economico.

Nel 2018 il parco automezzi del Gruppo Estra è aumentato di circa il 9% rispetto al 2017. È composto da 318 automezzi, compreso un camper adibito a store mobile, e da un'auto elettrica. Gli automezzi a noleggio sono 253, mentre quelli di proprietà sono 55. I chilometri percorsi registrano un aumento del 20%; tale incremento è dovuto principalmente alle nuove Società che sono entrate a far parte del Gruppo Estra.

La grande maggioranza degli automezzi sono alimentati a gasolio (aumentati, rispetto al 2017, del 6,9%), seguiti da quelli alimentati a benzina e metano. Per questo la quasi totalità dei chilometri percorsi riguarda gli automezzi a gasolio (97,5%) e soltanto in maniera residuale quelli a benzina e metano. Il 34,9% degli automezzi del Gruppo è dotato di Black Box, un dispositivo elettronico mobile dotato di rilevatore Gps e capace di registrare in maniera oggettiva una grande quantità di dati inerenti la condotta, lo stile di guida, sinistri inclusi e la dinamica di eventuali incidenti.



Per quanto riguarda la classe ambientale³ degli automezzi, il 61,8% fa parte della classe Euro 6 e il 24,3% della classe Euro 5. La politica del noleggio permette di avere sempre più automezzi che appartengono alle classi a minor impatto ambientale.



La tabella che segue mostra i consumi degli automezzi del Gruppo Estra e comprende anche i consumi dello store mobile che, seppur alimentato a diesel, utilizza in minima parte benzina per l'alimentazione di un generatore elettrico necessario per il funzionamento dei computer e delle luci interne. Inoltre, i dati includono anche i consumi derivanti da

³ La tabella che segue mostra la classe ambientale di 317 automezzi, poiché per un automezzo la classe ambientale non è definibile.

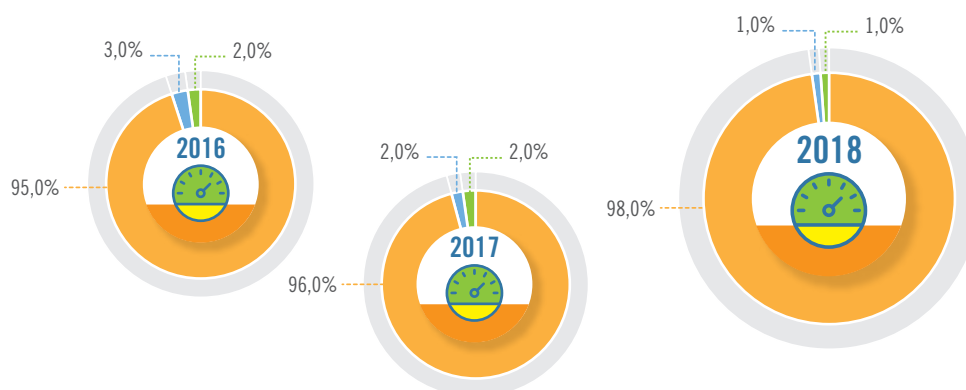
due gruppi elettrogeni, alimentati a benzina, presenti nella sede di Prato che garantiscono l'autosufficienza energetica dei server e della centrale di telecomunicazione in caso di problemi alla rete elettrica. Non si distingue il consumo del generatore e dei gruppi elettrogeni da quello degli automezzi per la piccola quantità di benzina consumata da questi, non essendosi verificati guasti che avrebbero potuto comportare rilevanti consumi.

Nel 2018, i consumi di gasolio sono aumentati del 18,4% rispetto al 2017. Diminuiscono, invece, sia i consumi di metano che di benzina, rispettivamente del 19,4 e del 7,6%.



Consumo degli automezzi del Gruppo

	2016		2017		2018	
	L	Gj	L	Gj	L	Gj
Gasolio ●	332.283	11.932	363.596	13.057	430.366	18.453
Benzina ●	12.411	388	7.492	234	6.272	196
	Mc	Gj	Mc	Gj	Mc	Gj
Metano ●	6.418	7.570	5.332	191	4.957	174



Lotta al cambiamento climatico

Il Gruppo Estra è consapevole dell'impatto ambientale generato dalle proprie attività. Pertanto, pone in essere una serie di azioni volte a mitigare e ridurre il proprio fabbisogno energetico, come ad esempio l'implementazione della politica di efficientamento energetico delle proprie sedi, delle imprese, dei condomini e altre civili abitazioni mediante una Società specifica (Estraclima), che permettono di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

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

- l'efficientamento energetico attraverso Estraclima;
- la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- l'incentivazione della mobilità elettrica.

Produzione di energia da fonte rinnovabile

La produzione di energia derivante dall'utilizzo di fonti rinnovabili, prevalentemente fotovoltaico e biomasse, rappresenta un elemento imprescindibile per il Gruppo, non soltanto nello scenario attuale, ma anche in ottica prospettica. Le riorganizzazioni societarie avvenute negli esercizi precedenti, volte ad ottimizzare la gestione del comparto energie rinnovabili, sono soltanto l'inizio di un processo in costante mutamento, come dimostra l'ingresso nel perimetro di con-

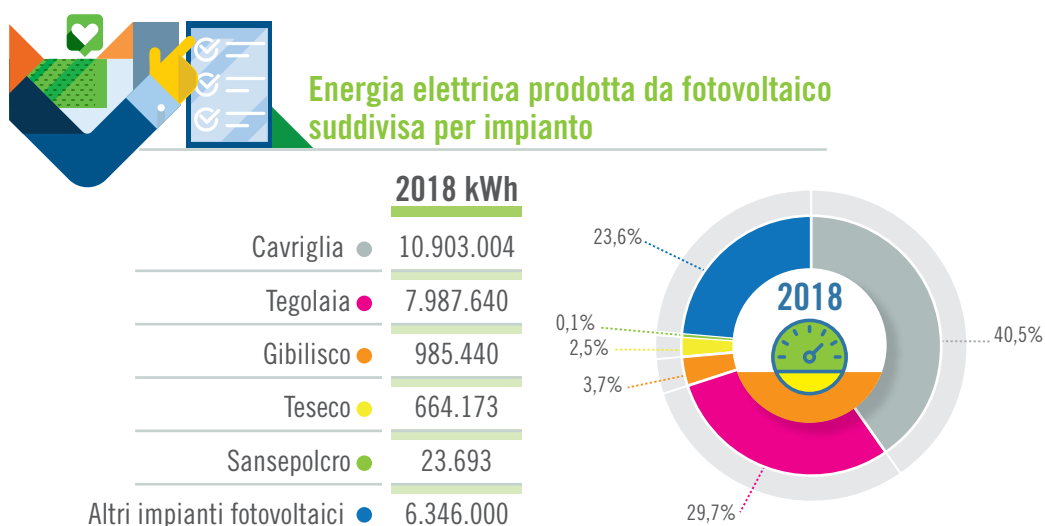
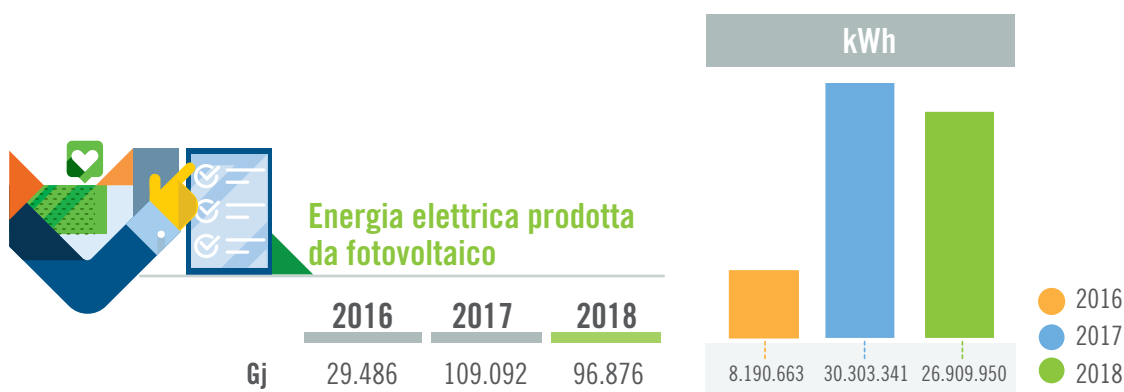
solidamento, nell'esercizio 2018, della Società Idrogenera attiva nel settore idroelettrico.

Gli impianti fotovoltaici sono molteplici, situati in sei regioni italiane e di diverse dimensioni. I principali sono quelli di Cavriglia e Tegolaia in Toscana. Anche la centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), contribuisce in maniera importante alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica.

Fotovoltaico

L'energia elettrica prodotta da pannelli fotovoltaici rappresenta la principale fonte rinnovabile del Gruppo. Rispetto allo scorso esercizio, nel 2018 si è verificata una riduzione dell' 11,2% della produzione di energia elettrica da fotovoltaico. Tale decremento è dovuto sostanzialmente all'andamento meteorologico che non ha consentito di ripetere i risultati dell'esercizio precedente. Il dato del 2016 risente del fatto che, all'epoca, non rientravano nel perimetro di consolidamento gli impianti di Cavriglia e Tegolaia e, pertanto, neppure la loro produzione.

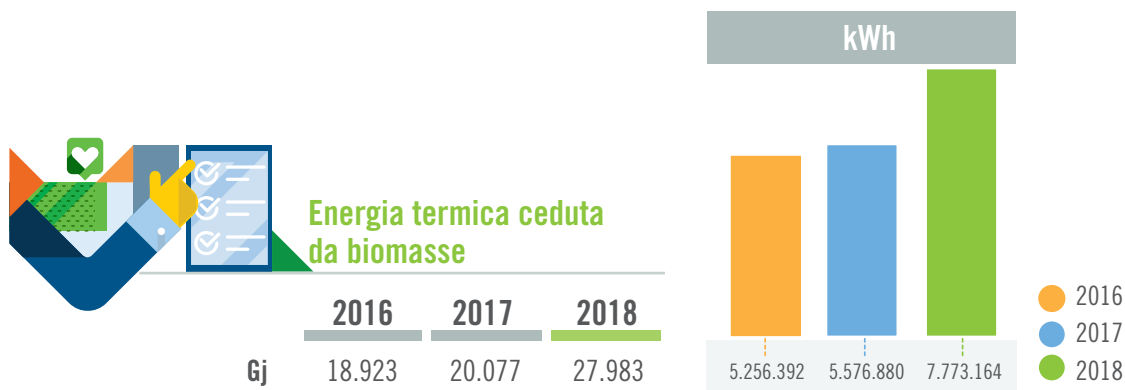
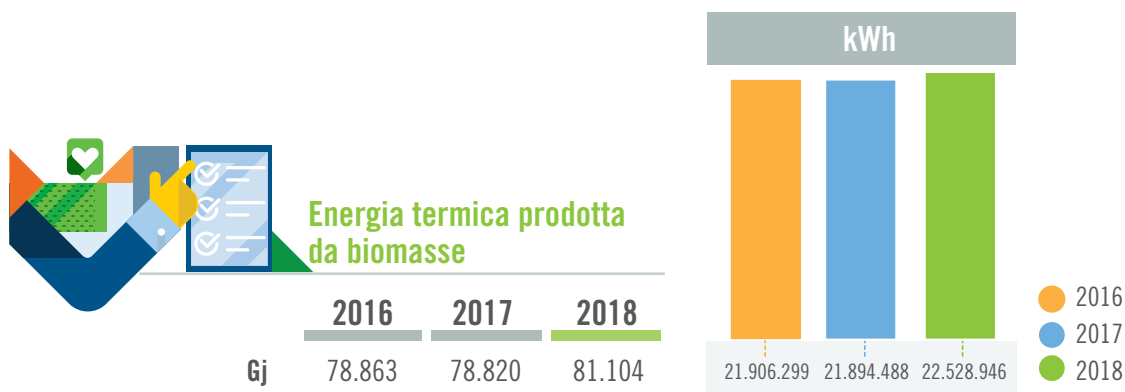
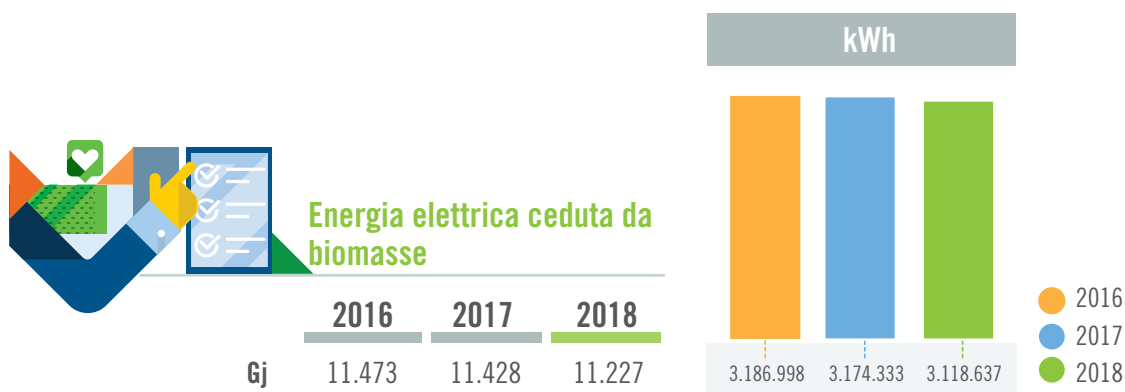
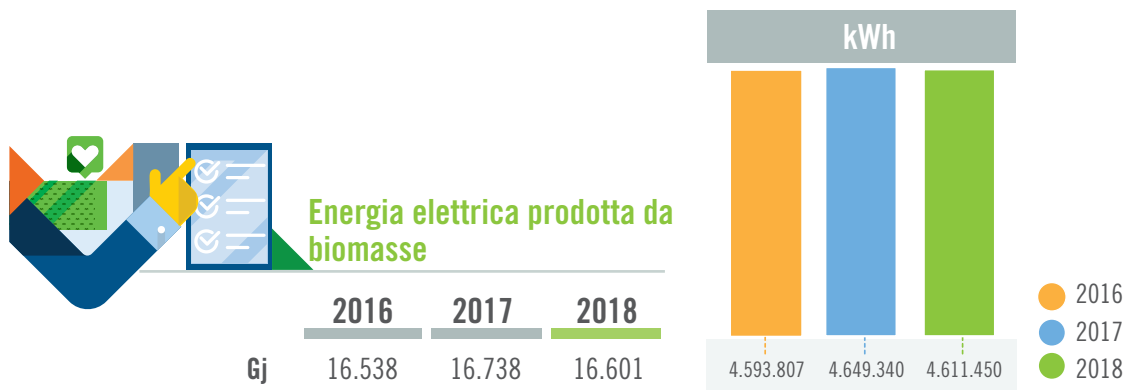
Gli impianti fotovoltaici che contribuiscono maggiormente alla produzione di energia elettrica (circa i due terzi) sono quello di Cavriglia, con una produzione pari a 10.903.004 kWh, e Tegolaia, con una produzione di 7.987.640 kWh.



Biomasse

L'impianto a biomasse di Calenzano, oltre a produrre energia termica, genera anche energia elettrica. Quest'ultima è prodotta mediante una turbina ORC. La produzione viene assorbita in parte dagli ausiliari necessari al funzionamento della turbina stessa, della caldaia a biomassa e delle pompe della rete di teleriscaldamento; la parte restante viene ceduta alla rete nazionale. L'energia termica è destinata al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria per 592 appartamenti, 5 condomini, 3 impianti sportivi, 2 alberghi, 5 edifici pubblici e una chiesa.

L'energia derivante da biomasse, sia elettrica che termica, rimane sostanzialmente invariata nel corso del triennio. **Nel 2018, rispetto all'esercizio precedente, vi è stato un leggero incremento, pari al 2,9%, relativo alla produzione di energia termica.**



Eolico

L'energia elettrica prodotta da fonte eolica, dopo la cessione nel 2017 dell'impianto di Monfalcone (BN) alla società Montedil, si è ridotta praticamente ad un solo e piccolo impianto di proprietà di Estraclima situato in Sardegna. Nel 2018 si è registrato un calo del 33,3% della produzione dovuto all'andamento meteorologico sfavorevole.



Energia elettrica prodotta da eolico

	2016	2017	2018
Gj	15.926	68	46
kWh	4.423.980	19.000	12.668

Idroelettrico

Nel 2018 attraverso l'ingresso nel perimetro del Gruppo della società Idrogenera si è proseguito nella diversificazione delle fonti rinnovabili introducendo l'idroelettrico.



Energia elettrica prodotta 2018 da idroelettrico

kWh	Gj
144.653	521

Totale energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile

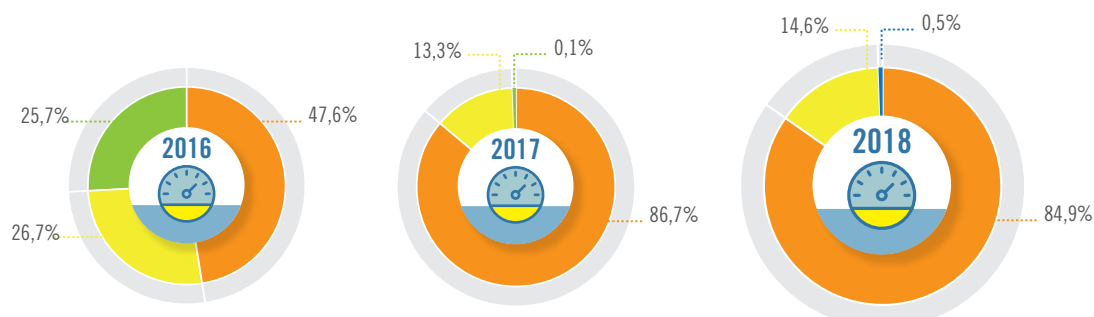
La seguente tabella riepilogativa riporta l'energia elettrica prodotta suddivisa per fonti. Rispetto al 2017 si registra un decremento del 9,4% dovuto prevalentemente alla riduzione della produzione di energia elettrica da fotovoltaico per i motivi riguardanti l'andamento meteorologico al quale si è fatto riferimento in precedenza.

Il dato relativo al 2016 è scarsamente indicativo da un punto di vista comparativo, in quanto nello stesso anno non erano presenti, all'interno del perimetro di consolidamento, gli impianti di Cavriglia e Tegolaia; inoltre, non era stato ancora ceduto l'impianto eolico di Monfalcone (BN) alla società Montedil.



Totale energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile

	2016		2017		2018	
	kWh	Gj	kWh	Gj	kWh	Gj
Fotovoltaico	8.190.663	29.486	30.303.341	109.092	26.909.950	96.876
Biomasse	4.593.807	16.538	4.649.340	16.738	4.611.450	16.601
Eolico	4.423.980	15.926	19.000	68	12.668	46
Idroelettrico	-	-	-	-	144.653	521
Totale	17.208.450	61.950	34.971.681	125.898	31.678.721	114.044



Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

Nella seguente tabella è riportato l'autoconsumo degli impianti fotovoltaici che, oltre a produrre energia, utilizzano parte di essa per alimentarsi.

Il dato dell'autoconsumo del 2018 è sostanzialmente in linea con quello dell'esercizio precedente. Nel 2018 è stato possibile reperire anche gli autoconsumi dell'impianto a biomasse del triennio. Anche l'autoconsumo di energia elettrica della centrale a biomasse e risulta costante nel periodo considerato.



Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

	2016		2017		2018	
	kWh	Gj	kWh	Gj	kWh	Gj
Da fotovoltaico*	35.281	127	634.276	2.283	662.730	2.386
Da biomasse	1.464.863	5.274	1.475.007	5.310	1.502.498	5.409

* Il dato è calcolato nel seguente modo: produzione-immissione moltiplicato per il coefficiente che è 0,85 per Cavriglia e Tegolaia, 0,80 per Teseco, Gibilisco e Sansepolcro e 0,90 per gli altri impianti fotovoltaici.

Efficienza energetica

Estra Clima è la Società del Gruppo Estra che si occupa di attività riguardanti l'efficientamento e il risparmio energetico. Nel 2018 sono 17 gli interventi di ristrutturazione e di riqualificazione di condomini effettuati: in 15 condomini si è provveduto alla riqualificazione della centrale termica condominiale, mentre in 2 condomini è stato implementato un isolamento a cappotto. Inoltre, nel corso del 2018, sono state sostituite 91 caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. L'intervento come ESCo ha riguardato la riqualificazione della centrale termica dello stabilimento termale di Bagni di Pisa. L'impianto cogenerativo è stato installato presso le terme Grotta Giusti di Monsummano Terme.



Numero di interventi realizzati

	2016	2017	2018
Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali	151	35	17
Sostituzione caldaie di utenti residenziali	113	98	91
Interventi con formula ESCo	3	2	1
Interventi di teleriscaldamento	-	1	-
Interventi di relamping	-	4	-
Impianti cogenerativi realizzati	-	-	1

Efficientamento energetico della sede di Prato

Gli interventi di efficientamento della sede di Prato sono stati avviati nel 2017. Il progetto prevede l'efficientamento tecnologico del sistema di illuminazione, riducendo la potenza installata di ogni punto luce da 43,01 a 12,65 W, mediante l'installazione di nuove plafoniere. Inoltre, il progetto si pone come obiettivo la 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.

Nel 2018 sono state smantellate le pompe di calore e i circolatori presenti sulla copertura della sede di Prato e sono state

installate due pompe di calore silenziate ad alta efficienza, allacciate ad una nuova rete di distribuzione realizzata a partire dalle stesse fino alla copertura. L'impianto vede anche la presenza di circolatori ad inverter, valvole di zona on-off su ogni fancoil ed un nuovo sistema di telegestione dello stesso.

Efficientamento energetico della sede di Arezzo

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

Call for Energy Saving

Estra Clima, a metà del 2018, ha lanciato la "Call for Energy Saving" per l'efficientamento energetico. Il progetto, che prevede un investimento di 6 milioni di euro, mira ad individuare soluzioni efficaci per la riduzione dei consumi tramite l'impiego delle tecnologie più efficienti disponibili sul mercato. Si tratta della prima Call promossa in Italia da una ESCo, indirizzata alle imprese e volta alla realizzazione di iniziative di efficientamento energetico. La presenza della E.S.Co comporta la possibilità di finanziare interamente gli interventi individuati e di rientrare dell'investimento mediante il risparmio energetico generato dall'intervento stesso.

La Call era rivolta alle imprese situate nelle Marche e in Toscana, operanti nel settore industriale e del terziario, così come alle associazioni sportive titolari di impianti propri o in concessione pluriennale. Complessivamente le aree di interesse degli interventi erano sei:

- installazione o sostituzione dell'impianto di cogenerazione;
- sostituzione del generatore di vapore;
- sostituzione del generatore di calore per la produzione di acqua calda;
- installazione di un impianto per il recupero di calore;
- sostituzione chiller per la produzione di acqua refrigerata;
- sostituzione di lampade con nuove a led.

Attraverso questo progetto il Gruppo Estra ha voluto contribuire allo sviluppo dei suoi territori di riferimento, finanziando la promozione di interventi volti all'efficientamento energetico, alla riduzione degli impatti ambientali e allo sviluppo di smart city.

La Call si è chiusa a settembre 2018 e ha visto candidarsi 10 progetti di cui 4 sono in fase di studio e valutazione.

Mobilità sostenibile

Già a partire dal 2016, Estra ha investito nella mobilità elettrica, installando **colonnine di ricarica per veicoli elettrici**, allo scopo di incoraggiare modalità di trasporto a minor impatto ambientale e, dunque, ridurre l'utilizzo di combustibili fossili e le emissioni inquinanti.

A dicembre del 2016 è stata inaugurata la prima colonnina di ricarica; nel 2017 ne sono state installate altre 6 e nel 2018 altre 5, per un totale di 12 colonnine situate in Toscana e nelle Marche. Ulteriori installazioni sono già programmate per il 2019. Le stazioni di ricarica sono attive 24 ore su 24 e sono dotate di 2 prese di tipo 2 a 22 Kw (ricarica accelerata). Per fare il "pieno" sono sufficienti una carta di credito e l'utilizzo della app dedicata "e-ricaricati", disponibile per IOS e Android. Si tratta di un sistema di ricarica veloce ed innovativo. Per attivare e gestire ricarica e pagamento con il telefonino, è sufficiente collegarsi alla rete della colonnina, dotata di un hot spot wi-fi, scaricare la app "e-ricaricati" e registrarsi. La app ha varie funzioni e permette anche di visualizzare tutte le stazioni di ricarica su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra.

Inoltre, il Gruppo Estra disincentiva l'uso delle auto aziendali tra i propri dipendenti. Dal 1 gennaio 2019, è partito il **nuovo sistema di videoconferenza aziendale Cisco Webex** allo scopo di fornire ai lavoratori un sistema di comunicazione efficace e ridurre gli spostamenti tra le varie sedi aziendali. Cisco Webex è un servizio evoluto: ogni aggiornamento del software sulla piattaforma centrale in cloud è immediatamente disponibile per tutti gli utenti. Inoltre, il programma garantisce la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trasmesse mediante tecniche di cifratura avanzate. Webex non è solo un sistema di videoconferenza, ma anche uno strumento per la gestione dei gruppi di lavoro e permette di condividere contenuti, file, presentazioni, chat e lavagne multimediali, in spazi di lavoro riservati ai singoli team.

Sono disponibili ben 13 sale, distribuite tra Prato, Siena, Arezzo, Ancona, Osimo e Grosseto. Il sistema è comunque attivabile direttamente dal proprio computer, per organizzare "stanze virtuali" in cui invitare le persone (esterne ed interne) che devono partecipare alla riunione.

Produzione di energia da fonte non rinnovabile

La produzione di energia derivante dall'utilizzo degli impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino e Siena (impianti Malizia e Mattioli di proprietà di Estraclima) è a fonte non rinnovabile poiché i tre cogeneratori sono alimentati a metano. Nel corso del triennio la produzione di energia è stata altalenante e soltanto nel 2018, grazie al ripristino della normale funzionalità degli impianti, si è potuto sfruttare al meglio la capacità produttiva degli stessi.

Oltre all'energia elettrica, i tre impianti producono energia termica destinata al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria di 11 edifici pubblici e 650 appartamenti. L'impianto di Sesto Fiorentino produce anche energia frigorifera destinata a tutte le utenze connesse alla rete di trigenerazione.

Complessivamente la produzione di energia da fonti non rinnovabili registra un incremento del 26,8% rispetto al 2017.



Energia prodotta da fonte non rinnovabile (impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino e Siena)

	2016		2017		2018	
	kWh	Gj	kWh	Gj	kWh	Gj
Energia elettrica	406.360	1.463	263.310	948	864.561*	3.112
Energia termica	6.439.950	23.184	5.850.510	21.062	6.383.500*	22.981
Energia frigorifera	19.230	69	10.790	39	517.770*	1.864

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



Emissioni prodotte ed evitate

Emissioni prodotte in atmosfera

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 biomasse e a metano, impianti fotovoltaici e impianti di proprietà di Centria, Gergas e Melfi Reti Gas).

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

- a differenza dei due anni precedenti, sono stati inclusi anche i consumi di energia elettrica di tutti gli uffici e gli store;
- il consumo degli impianti è aumentato perché ne è stata ripristinata la piena funzionalità, così come il consumo della distribuzione gas.

La seguente tabella mostra il dettaglio delle emissioni, espresse in tonnellate, che rientrano nello Scopo 1, ossia le emissioni dirette di CO₂ prodotte, provenienti da fonti proprie o controllate dall'azienda. La tabella mostra anche le emissioni di NO_x e PM10 prodotte.

Le emissioni che derivano da consumi di metano sono in larga parte prodotte dalle cabine REMI e dagli impianti di cogenerazione che insieme, nel triennio 2016-2018, coprono il 70% circa delle emissioni derivanti dai consumi che rientrano nello Scopo 1 (73,5% nel 2016, 70,6% nel 2017 e 70,7% nel 2018). Le emissioni prodotte da consumi di metano sono stabili nel 2016 e nel 2017, mentre si registra un aumento del 19,2% nel 2018 rispetto all'anno precedente. Le emissioni totali che derivano dall'utilizzo degli automezzi sono aumentate, passando dal 2016 al 2018 da 873 a 1.168 tonnellate.

Come spiegato nella nota metodologica, per il 2018 è stato aggiornato il fattore di conversione utilizzato per calcolare le emissioni derivanti dalle perdite di metano. Per questo, nonostante le perdite di metano si siano drasticamente ridotte dal 2017 al 2018, passando da 68.792 a 11.049 mc, le emissioni risultano più elevate nel 2018 rispetto al 2017.



Dettaglio delle emissioni (in tonnellate) che rientrano nello Scopo 1

	2016			2017			2018		
	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10
Consumi di metano delle sedi	423,14	0,37850	0,00076	422,27	0,37772	0,00076	428,39	0,38295	0,000002
Consumi di metano per la distribuzione del gas: cabine REMI	1.642,85	1,46953	0,00294	1.724,88	1,54291	0,00309	1.990,20	1,77906	0,000007
Consumi di metano per impianti di cogenerazione	2.052,35	1,83584	0,00368	1.963,11	1,75600	0,00351	2.411,42	2,15559	0,000008
<i>Consumo impianto di cogenerazione a biomasse</i>	484,14	0,43307	0,00087	530,57	0,47459	0,00095	691,22	0,61789	0,000002
<i>Consumo impianti cogenerativi di cogenerazione a metano</i>	1.568,21	1,40277	0,00281	1.432,54	1,28141	0,00256	1.720,20	1,53770	0,000006
Perdite di metano	39,43	0,03527	0,00007	135,08	0,12083	0,00024	232,03	0,01948	0,0000001
Consumi automezzi									
<i>Gasolio (L)</i>	828,22	3,33534	0,20483	947,38	3,64965	0,22413	1.139,20	4,319863	0,265286
<i>Benzina (L)</i>	28,60	0,02496	0,00255	17,27	0,01507	0,00154	14,38	0,012545	0,001282
<i>Metano (Mc)</i>	12,60	0,00539	0,00139	10,47	0,00448	0,00115	9,77	0,004164	0,001071
Totale	5.027,19	7,08483	0,21622	5.220,46	7,46666	0,23442	6.225,39	8,67365	0,26766

La seguente tabella sintetizza le **emissioni totali di Scopo 1** nel triennio 2016-2018 e, in aderenza con quanto previsto dagli standard GRI, presenta separatamente le emissioni di Scopo 1 derivanti da perdite di metano. Le emissioni di Scopo 1 da combustione comprendono i consumi di metano delle sedi, per il funzionamento delle cabine remi, per gli impianti di cogenerazione e gli automezzi. Nel 2018 si registra un aumento delle emissioni di Scopo 1 da combustione, principalmente a causa dell'incremento del consumo di metano per la distribuzione gas e per gli impianti cogenerativi.



Emissioni totali di Scopo 1, CO₂ (tonnellate)

	2016	2017	2018
Emissioni di Scopo 1 – da combustione	4.987,76	5.085,38	5.993,36
Emissioni di Scopo 1 – da perdite di metano	39,43	135,08	232,03

La tabella seguente mostra il dettaglio delle **emissioni che rientrano nello Scopo 2**, (calcolate secondo il criterio **location based**), ossia le emissioni di tonnellate di CO₂ indirette, conseguenza delle attività dell'azienda, che derivano da consumo di energia elettrica prelevata dalla rete. La tabella mostra anche le emissioni di NO_x e PM10. Le emissioni si mantengono sostanzialmente inalterate nel triennio e sono prodotte, in larga maggioranza, dai consumi di energia elettrica delle sedi del Gruppo, che contribuiscono ad oltre il 65% delle emissioni di Scopo 2.



Dettaglio delle emissioni (in tonnellate) che rientrano nello Scopo 2

	2016			2017			2018		
	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10
Totale di energia elettrica prelevata dalla rete	2.105,63	1,74064	0,01684	2.005,80	1,65814	0,01604	2.035,16	1,75250	0,01696
Consumi di energia elettrica delle sedi	1407,97	1,16392	0,01126	1303,75	1,07777	0,01043	1.330,51	1,14572	0,01109
Consumi di energia elettrica degli uffici e store	-	-	-	-	-	-	5,82	0,00501	0,00005
Consumi di energia elettrica degli impianti di cogenerazione a biomasse	94,70	0,07828	0,00076	62,72	0,05185	0,00050	59,92	0,05159	0,00050
Consumi di energia elettrica degli impianti di cogenerazione a metano	261,16	0,21589	0,00209	291,83	0,24125	0,00233	270,43	0,23287	0,00225
Consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici	123,10	0,10176	0,00098	120,79	0,09985	0,00097	142,96	0,12310	0,00119
Consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas e Melfi Reti Gas	218,70	0,18079	0,00175	226,71	0,18742	0,00181	225,52	0,19420	0,00188

La seguente tabella sintetizza le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2016-2018, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based. Il dato del 2018, a differenza di quello degli anni precedenti, include anche le emissioni derivanti dai consumi di energia elettrica di uffici e store. Le emissioni di Scopo 2 prodotte non presentano variazioni significative durante il triennio in esame.



Emissioni totali di scopo 2 CO₂ (tonnellate)

	2016	2017	2018
Emissioni di Scopo 2 – Location based	2.105,63	2.005,80	2.035,16
Emissioni di Scopo 2 – Market based	2.605,96	2.481,13	2.693,93

Le emissioni totali prodotte dal Gruppo Estra sono aumentate nel corso del triennio, passando da 7.142 a 8.271 tonnellate, registrando un aumento pari al 15,8%, dovuto all'ingresso di Melfi Reti Gas e alla considerazione dei consumi di elettricità degli store e degli uffici al pubblico.



Totale emissioni prodotte (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂ + NO _x + PM10
2016	7.132,82	8,82547	0,23306	7.141,88
2017	7.226,26	9,12480	0,25046	7.235,64
2018	8.260,55	10,42615	0,28462	8.271,26

Emissioni evitate in atmosfera

Le emissioni evitate derivano da:

- 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).

Le emissioni evitate dovute ad autoconsumi di energia elettrica prodotta dagli impianti sono passate da 540 tonnellate nel 2016 a 780 tonnellate nel 2018 (+44%). In lieve diminuzione, invece, le emissioni evitate grazie al consumo di energia elettrica delle sedi da fonte rinnovabile.



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

	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂ + NO _x + PM10
2016	539,46	0,46411	0,0045	539,93
2017	768,85	0,65393	0,0063	769,51
2018	779,48	0,67120	0,0065	780,16
Totale	2.087,79	1,78924	0,01730	2.089,60



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

	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂ + NO _x + PM10
2016	29,96	0,02476	0,00024	29,99
2017	32,16	0,02658	0,00026	32,19
2018	26,95	0,02320	0,00020	26,97
Totale	89,07	0,07454	0,00070	89,15



Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico (tonnellate)

	2016			2017			2018		
	CO ₂	NO _x	PM10	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	96,62	0,08637	0,00017
Sostituzione caldaie utenti residenziali	53,46	0,0471	0,0003	66,88	0,05831	0,000343	53,83	0,04812	0,00010
Interventi con formula ESCo*	66,3	0,0584	0,0003	242,7	0,6997	0,0901	-	-	-
Interventi di teleriscaldamento	-	-	-	0,062	0,00016	0,0000009	-	-	-
Interventi di relamping	-	-	-	0,016	0,00003	0,0000003	-	-	-
Impianti cogenerativi realizzati *	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	1.485,95	1,30880	0,00780	712,43	1,10934	0,09251	150,45	0,13449	0,00027
		1.487,27			713,63			150,58	

*Gli interventi ESCo e per impianti cogenerativi effettuati nel 2018, produrranno riduzione dei consumi nel 2019, quindi non vengono calcolate, per il 2018, come emissioni evitate.

Le emissioni evitate grazie alla produzione di energia da fonte rinnovabile hanno registrato un aumento significativo tra il 2016 e il 2018 (pari al 48% circa), passando da 13.917 a 20.563 tonnellate. Si registra, invece, un decremento nel 2018 rispetto al 2017, pari al 13,3%. L'aumento significativo che si registra nel 2017 è dovuto principalmente 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). La diminuzione del 2018 è causata da fattori climatici che hanno influenzato negativamente la produzione.



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

	2016			2017			2018		
	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂	NO _x	PM10
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	4.521,25	2,53911	0,02457	16.727,44	9,39404	0,09091	10.091,23	8,34208	0,08073
Produzione di energia elettrica da biomasse	2.535,78	1,42408	0,01378	2.566,44	1,4413	0,01395	1.729,29	1,42955	0,01383
Produzione di energia elettrica da eolico	2.442,04	1,37143	0,01327	10,49	0,00589	0,00006	4,75	0,00393	0,00004
Produzione di energia termica da biomasse	4.408,21	3,94315	0,00789	4.405,80	3,9410	0,00788	8.448,35	6,98397	0,06759
Produzione di energia frigorifera da biomasse	-	-	-	-	-	-	217,93	0,18015	0,00174
Produzione di energia elettrica da idroelettrico	-	-	-	-	-	-	54,24	0,04484	0,00043
Totale	13.907,28	9,27777	0,05951	23.710,17	14,78223	0,11280	20.545,79	16,98452	0,16436
	13.916,62			23.725,07			20.562,94		

Le emissioni complessive di CO₂, NO_x e PM10 evitate nel 2017 sono state pari a 25.240,39 tonnellate, oltre 9.000 in più rispetto all'anno precedente. Nel 2018 sono state pari a 21.240,39 tonnellate. Le emissioni di CO₂ evitate sono passate da 25.223,61 tonnellate del 2017 a 21.502,67 tonnellate nel 2018.



Totale emissioni evitate (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂ + NO _x + PM10
2016	15.962,65	11,07544	0,07205	15.973,80
2017	25.223,61	16,57208	0,21187	25.240,39
2018	21.502,67	17,81341	0,17133	21.520,65

Saldi 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 110,4%, passando da 8.304 a 17.473 tonnellate. Tale incremento è dovuto principalmente, come si è detto, al consolidamento degli impianti fotovoltaici di Cavriglia e Tegolaia. Nel 2018, invece, si registra una diminuzione del saldo delle emissioni rispetto al 2017, dovuto principalmente ai maggiori consumi di metano, energia elettrica e degli automezzi e alla minore produzione di energia da fonte rinnovabile.



Saldo emissioni (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10	CO ₂ + NO _x + PM10
2016	8.829,83	2,24997	-0,16101	8.831,92
2017	17.997,35	7,4473	-0,03859	18.004,76
2018	13.242,12	7,3873	-0,11329	13.249,39

Produzione e smaltimento dei rifiuti

Per ciò che riguarda la produzione complessiva dei rifiuti, nel 2018 si è assistito ad un forte incremento rispetto agli esercizi precedenti. In particolare confrontando il biennio si è registrato un aumento pari al 43%. Tale incremento, frutto principalmente dell'aumento dei rifiuti non pericolosi è dovuto sia ad un progressivo smaltimento del mobilio presente nei magazzini delle Società di recente acquisizione (ovvero materiali come il ferro, l'alluminio e i materiali da costruzione che all'incremento derivante dall'aumento della produzione dell'impianto a biomasse, con il conseguente aumento della quantità di ceneri prodotte (288.340 kg nel 2016, 359.330 kg nel 2017 e 509.900 kg nel 2018).

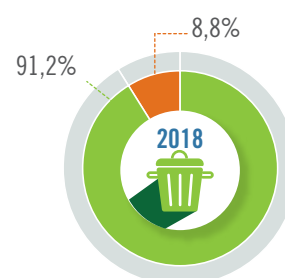
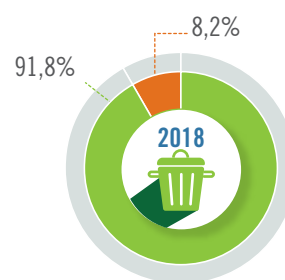
A differenza dei precedenti esercizi nel 2018 sono stati ricompresi come rifiuti non pericolosi anche i rifiuti prodotti dalle mense relativamente ai soli grassi e oli commestibili ed è stato stimato il consumo di carta del Gruppo attraverso le risme di carta acquistate nel corso dell'esercizio.

Analizzando in dettaglio la composizione dei rifiuti si può notare come la quasi totalità venga recuperata (il 91,2%) anziché smaltita, a testimonianza della volontà del Gruppo di **privilegiare il recupero a discapito dello smaltimento** in ottica di sostenibilità complessiva del rifiuto. Il recupero è effettuato prevalentemente sui rifiuti non pericolosi: il 99,2% degli stessi viene avviato a recupero. I rifiuti pericolosi, invece, a causa della loro natura, vengono smaltiti e solo in rari casi presentano le caratteristiche per essere avviati a recupero.

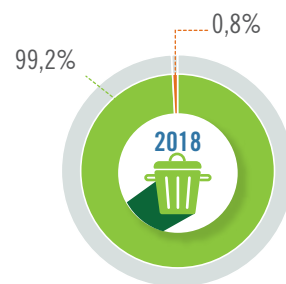


Dati produzione e smaltimento rifiuti

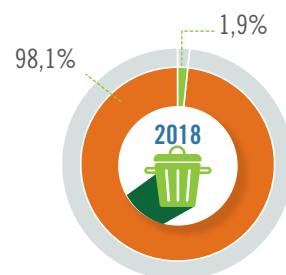
	2016	2017	2018
Rifiuti non pericolosi ●	501.817	574.597	835.537
Rifiuti pericolosi ●	56.495	63.330	75.040
Totale rifiuti (kg)	558.321	637.927	910.577
	2016	2017	2018
Rifiuti inviati a recupero ●	464.331	561.220	830.294
Rifiuti inviati a smaltimento ●	93.981	76.707	80.283
Totale rifiuti (kg)	558.312	637.927	910.577



	2016	2017	2018
Rifiuti non pericolosi inviati a recupero ●	462.622	559.741	828.869
Rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento ●	39.195	14.856	6.668
Totale rifiuti non pericolosi (kg)	501.817	574.597	835.537



	2016	2017	2018
Rifiuti pericolosi inviati a smaltimento ●	1.709	1.479	1.425
Rifiuti pericolosi inviati a recupero ●	54.786	61.851	73.615
Totale rifiuti pericolosi (kg)	56.495	63.330	75.040



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 la riforestazione di 191 alberi.

Le stampanti delle sedi di Prato e di Ancona sono, infatti, collegate al sistema di rilevamento PrintReleaf che misura il consumo di carta per ogni singolo lavoro di stampa rilevando il volume della carta e

il peso. Utilizza questi dati per piantare il numero equivalente di alberi attraverso una rete di progetti di riforestazione certificati in tutto il mondo (Brasile, Repubblica Dominicana, India, Irlanda, Madagascar, Messico e Stati Uniti). Una volta piantati gli alberi, PrintReleaf amministra un processo di audit di 8 anni per monitorare i progressi e la capacità di sopravvivenza degli alberi. La Società SGS International, azienda leader a livello mondiale per ispezione, verifica, collaudo e certificazione, certifica i Global Forestry Partners e conduce audit sul campo per verificare il 100% della sopravvivenza netta degli alberi piantati.

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





Il Territorio e la Collettività



Il Territorio e la Collettività

Dialogo con le istituzioni locali
e nazionali

Comunicazione esterna

Innovazione, ricerca e sviluppo

Iniziative per la collettività e
lo sviluppo delle comunità locali



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 del Report Integrato, la piattaforma web per MOOC (Massive Open Online Course) e Webinar e 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



RISULTATI 2018

Obiettivo raggiunto

Obiettivo raggiunto

Obiettivo non raggiunto
E' in corso di valutazione la riproposizione sul 2019 del progetto.

Obiettivo raggiunto



OBIETTIVI 2019

Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Nel 2019 si prevedono le seguenti attività progettuali: un meeting a Francoforte e un evento di disseminazione ad Arezzo. Si svolgerà l'attività di formazione online per 60 discenti di 5 Paesi europei (Italia, Germania, Spagna, Norvegia e Belgio). Al termine dell'attività di formazione online avverrà la selezione di 30 discenti per partecipare alle mobilità di tirocinio formativo all'estero presso aziende che redigono reportistica di Sostenibilità. A ottobre 2019 si prevede una formazione pilot dell'intero corso PMIR per le aziende afferenti alla Camera di Commercio di Santiago del Cile.

Richiesta di finanziamento per progetto E-Domos (Information Technology in Home Automation and Energy Efficiency) Erasmus+ KA1

A febbraio 2019 è stato presentato un progetto di mobilità studentesca per tirocini formativi all'estero nell'ambito dell'efficientamento energetico e della domotica. In caso di finanziamento, il progetto E-Domos avrà una durata di 2 anni, con 150 mobilità studentesche e 15 mobilità dello staff scolastico. Il progetto prevede la partecipazione di 14 scuole, da 5 regioni italiane. I Paesi europei coinvolti sono Spagna, Regno Unito, Irlanda, Portogallo, Bulgaria, Grecia, Germania, Belgio e Lituania.

Play for inclusion

Attivare in Toscana e nelle Marche un percorso formativo volto a ideare e strutturare la figura del Responsabile dell'Inclusione nelle organizzazioni sportive

Dialogo con le istituzioni locali e nazionali

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

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

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

Il Gruppo, attraverso le sue Società, aderisce a vari enti territoriali e nazionali. Estra è associata a Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud e Confservizi Cispel Toscana. Nel 2018 Estra è entrata a far parte nella Fondazione ITS Energia e Ambiente della Toscana, assumendone la presidenza. L'ITS di Colle Val d'Elsa di Siena è una scuola di alta specializzazione tecnologica sempre più centrale nella formazione in ambito energetico. Propone corsi post-diploma di alto livello che rispondono alla domanda delle aziende e che costituiscono un nuovo canale di istruzione parallelo ai percorsi universitari.

Sempre nel 2018, Estra è entrata, in qualità di socio sostenitore, nel Consiglio di Amministrazione della Fondazione del Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato. La vicinanza, l'attenzione e il rispetto nei confronti dell'area servita hanno portato Estra a siglare un accordo di collaborazione con il Centro Pecci di cui è diventata partner energetico.

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

- Utilitalia;
- Assogas;
- Associazione Italiana Internet Provider;
- APCE Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche;
- FIRE Federazione Italiana per l'Uso Razionale dell'Energia.

Comunicazione esterna

Nel corso del 2018 Estra ha articolato le proprie campagne di comunicazione nazionale in due momenti distinti: la prima, dal 3 al 16 giugno, a carattere istituzionale; la seconda, dal 17 al 31 luglio, a carattere commerciale. Entrambe le campagne hanno avuto diffusione nazionale su TV (Sky, Rai, La7, Mediaset), radio nazionali e locali (Radio 1, Radio 2, Radio 3, Subasio), digital, mobile e stampa.

"L'energia è un viaggio straordinario" è questo l'incipit dello spot, nel soggetto istituzionale, che ha segnato il ritorno on air di Estra per confermare la sua posizione tra i leader del settore energetico a livello nazionale. Lo spot racconta il viaggio di Estra: nata in Toscana nel 2009 e da lì partita per portare la propria energia nelle case e nelle imprese d'Italia garantendo elevati standard di qualità e sicurezza, con lo sguardo sempre rivolto al futuro e nel rispetto dei territori in cui opera.

L'attenzione al risparmio e alle necessità delle famiglie e delle imprese italiane ha guidato la realizzazione del soggetto commerciale, con un messaggio incentrato sulla promozione di un'offerta di energia elettrica.

A livello territoriale la comunicazione nel 2018 si è focalizzata non solo sui territori storici, ma soprattutto sulle aree coinvolte nelle recenti acquisizioni del Gruppo.

Estra/Store Grosseto  marzo 2018

Il Drive to Store ed il cross selling sono stati gli obiettivi dell'advertising outdoor rivolta ai nuovi clienti svolto a Grosseto, dal 19 al 30 marzo. Per incrementare le vendite in questo territorio è stata pianificata, nello stesso periodo, anche una campagna su Radio Subasio Toscana Sud.

Estra/Piceno Gas – Estra/Verducci marzo/aprile 2018

Per accompagnare il percorso di acquisizione delle Società Piceno Gas e Verducci da parte di Estra e comunicare ai clienti e al territorio le novità ed i vantaggi sul fronte delle offerte e delle nuove opportunità di gestione legate ai servizi gas e luce, è stata programmata la campagna “Più Energia, Più Servizi, Più Risparmio”.

Estra/Prometeo – Lanciano/Termoli/Vasto maggio 2018

La campagna di branding dal titolo “I vostri sogni, la nostra energia - Perché a ispirarci è l’amore per questa città” si è rivolta al target famiglie ed imprese ed ha focalizzato l’attenzione su uno dei valori che da sempre hanno contraddistinto le Società di vendita nel mercato dell’energia del Gruppo Estra: la vicinanza ai territori in cui operano. Nel mese di maggio nei territori di Lanciano, Termoli, Vasto e Val di Sangro sono state realizzate affissioni, door to door, per entrare in contatto con un pubblico ampio e trasversale.

Estra – Unicoop Firenze maggio 2018

“L’Energia di Estra ti dà più punti” è stata la campagna pubblicitaria a supporto dell’operazione di co-marketing che regala, ai nuovi clienti Estra, risparmi sulle forniture gas e luce e punti ai soci Coop. Per dare visibilità a quest’operazione che ormai da qualche anno registra ottimi risultati di vendita, sono stati scelti, nel mese di maggio, maxi formati collocati in posizioni prestigiose e con una forte visibilità nella città di Firenze.

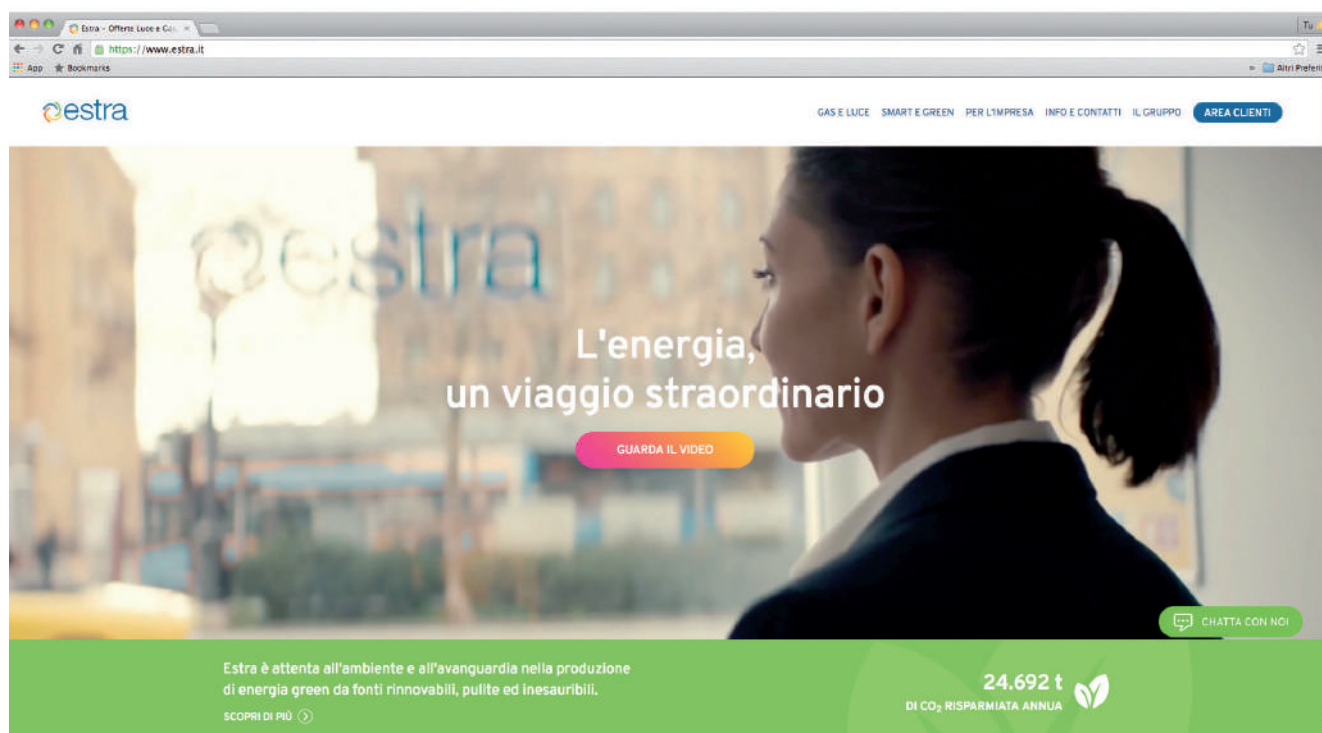
Estra/Coopgas - Ischia e Procida settembre 2018

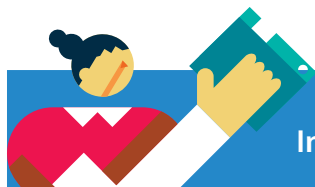
Quella fatta nelle isole di Ischia e Procida è stata una campagna interamente dedicata al prodotto energia elettrica, rivolta a promuovere lo sportello di Estra Coopgas. A settembre, per un mese, il messaggio pubblicitario è stato veicolato sui mezzi di trasporto pubblici di Ischia e Procida, assicurando un forte impatto visivo.

Riguardo alla comunicazione digitale,  il 19 dicembre 2018 è stato messo online il nuovo sito web www.estra.it.

L’aggiornamento ha riguardato svariati aspetti:

- tecnologici, rendendo il nuovo sito più mobile friendly;
- di grafica, coordinata con il resto dei canali di comunicazione on e offline;
- contenutistici, poiché è stata riorganizzata la homepage in ottica più commerciale dopo la separazione della sezione corporate (su corporate.estra.it) ed è stata migliorata l’area dedicata alle informazioni per il cliente ed ai contatti.

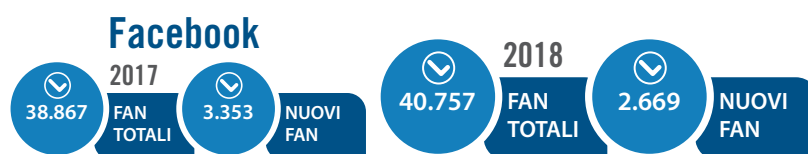




Iniziative comunicazione 2018

Frequenza / eventi 2018

	Frequenza / eventi 2018
Newsletter di informazione ad azionisti e soci indiretti	mensile
Newsletter ai clienti iscritti all'area clienti	mensile
Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
Notizie inserite su intranet aziendale	198
Estra Day organizzati nelle scuole delle seguenti regioni (Abruzzo, Molise, Calabria, Campania, Sicilia, Umbria, Toscana, Marche)	8
Post pubblicati sulla pagina Facebook aziendale	350
Informazioni pubblicate sul sito aziendale	132
Comunicati stampa	120
Conferenze stampa	35
Incontri con Associazioni di categoria di Toscana e Marche per presentare la "Call for Energy Saving" per l'efficientamento energetico	5
Convegno "I servizi pubblici italiani, guardiamoli in prospettiva. Multiutility toscana, amministrazioni a confronto"	11.7.2018
Convegno "La comunicazione sportiva al tempo dei social"	16.10.2018



Innovazione, ricerca e sviluppo

Nel 2018 erano attivi i seguenti accordi per un importo complessivo di 235.000 euro:

• Università di Firenze

- ✓ Accordo relativo alla sperimentazione 5G;
- ✓ Analisi, studio e applicazione di modelli;
- ✓ **Marketing Idea:** l'accordo, rivolto agli studenti di marketing strategico e di marketing internazionale dell'Università di Firenze, vuole creare un ponte tra scuole e impresa per rispondere alle esigenze del mercato e del territorio. Il progetto, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa dell'Ateneo fiorentino, ha l'obiettivo di selezionare idee di marketing strategico nel settore della vendita di energia elettrica e gas. In palio un premio di 3.000 euro e l'opportunità di realizzare un tirocinio curriculare nell'area marketing di Estra. Questi i numeri complessivi del progetto, fin dal suo inizio: 550 partecipanti, 62 progetti presentati e 12.000 euro di premi erogati.

• PIN di Prato

- ✓ Accordo relativo alla sperimentazione 5G;
- ✓ WeM_Park, Laboratorio Universitario per il Marketing e le Tecnologie IC.;
- ✓ Progetto VisiCoRe, sperimentazione VLC (Visual Light Comunication).

• NOMISMA ENERGIA

- ✓ Progetto di ricerca riguardante nuovi prodotti e servizi energetici per la clientela finale nella transizione dal mercato tutelato al libero mercato.

- **ARERA con e-distribuzione**

- ✓ Sperimentazione per verificare le modalità di trasmissione dati tra contatore elettrico 2G open meter e il dispositivo utente (DU).

- **NAMU**

- ✓ Sviluppo del gestionale Estra4Sales per la movimentazione e il controllo delle reti di vendita.

Le attività di ricerca e sviluppo si sono dunque concentrate su temi relativi ai servizi dedicati ai clienti e sullo sviluppo della nuova tecnologia 5G, particolarmente importante per la crescita e la diffusione di servizi di telecomunicazione.

Gli accordi sul 5G sono collegati all'individuazione di Estra quale Use Case Leader dei seguenti due progetti nella sperimentazione promossa da Wind Tre e Open Fiber:

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

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

Complessivamente alla call internazionale di selezione si sono candidate 174 startup, provenienti da 26 Paesi in tutto il mondo, tra cui Italia, Germania, Regno Unito, Cina, India, Russia, Emirati Arabi, Nigeria, Kenya, USA e Messico.

L'individuazione delle cinque realtà imprenditoriali vincitrici è stata svolta da esperti di settore nominati da Estra S.p.A. e da Nana Bianca di Firenze a partire da una rosa di 12 progetti finalisti. Le startup vincitrici partecipano ad un programma di accelerazione ad hoc e riceveranno un grant di investimento per un impegno finanziario complessivo di 80.000 euro.

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

- ✓ **MIDORI**, opera nell'industry dell'efficienza energetica e sviluppa servizi innovativi di analisi energetica. Tale realtà propone NED, un assistente energetico in grado di misurare il consumo dei principali elettrodomestici. I vantaggi offerti rispetto ad altre soluzioni comprendono l'utilizzo di un unico dispositivo, un'installazione semplice, un risparmio fino al 20% grazie a semplici consigli, algoritmi di riconoscimento dei carichi elettrici sviluppati da Midori in 4 anni.
- ✓ **TATE**, opera come retailer nell'energy industry. Si tratta di un app che consente la gestione delle bollette mensili di luce e gas interamente dal proprio telefono. Con TATE è possibile monitorare i consumi e ottimizzare la propria tariffa in base al mercato. L'utente paga una quota associativa mensile per usufruire del servizio mentre il prezzo dell'energia rimane invariato.
- ✓ **WISEPOWER**, è uno spin off universitario italiano operante nell'ambito dell'Industry 4.0. che ha brevettato una tecnologia per consentire la conversione di energia da fonti vibrazionali, garantendo una maggiore efficienza per il recupero dell'energia ambientale. I dispositivi Wisensing sono in fase di prototipo testato e assicurano il monitoraggio strutturale di ponti, pale eoliche e cavi elettrici. Il grande vantaggio di tali dispositivi è che risolvono il problema della sostituzione delle batterie per dispositivi smart.
- ✓ **AWHY**, opera nell'industry del CRM e sviluppa smart chatbot in grado di automatizzare il customer service per le aziende. Tale realtà ha sviluppato un algoritmo di intelligenza artificiale che comprende e migliora automaticamente nel tempo.
- ✓ **AMBRA**, è un'energy storage farm decentralizzata che ha come obiettivo quello di semplificare la gestione delle batterie per bilanciare la rete elettrica. AMBRA collega i dispositivi che utilizzano batterie (sia macchinari sia prodotti di consumo) con l'AMBRA METER al sistema di energy management AMBRA CORE. In tal modo si crea un'enorme batteria mobile utilizzabile per il bilanciamento energetico. AMBRA permette agli utenti di guadagnare mettendo a disposizione le loro batterie.

Nel 2018 Estra si è aggiudicata lo *Special Award Open Innovation* alla terza edizione dello *StartupItalia! Open Summit 2018*, l'evento annuale dedicato all'eccellenza delle aziende innovative in Italia.

Il premio è stato dato ad Estra e non ad una startup, proprio per il suo impegno nel sostenere le startup che lavorano in ambito energia grazie alla call "e-qube Startup&idea Challenge".

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

Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

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

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

Questo progetto di Estra (Programma Erasmus+, Azione KA2) è stato approvato a luglio 2017. Obiettivo di PMIR è la progettazione del curriculum formativo di una nuova figura professionale, il “Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato”. Gli obblighi derivanti dal D.Lgs. 254 del 2016, oltre alla crescente rilevanza della Sostenibilità, hanno affermato l’esigenza di progettare una formazione innovativa e applicata. Le aziende, infatti, necessitano di specifiche competenze che permettano di analizzare, raccogliere, misurare e comunicare correttamente gli aspetti di Sostenibilità nella loro dimensione economica, sociale e ambientale. Inoltre, le suddette competenze costituiscono un importante contributo per assicurare i benefici che le corrette pratiche di Sostenibilità, con relativa rendicontazione, possono portare all’azienda, soprattutto in termini di organizzazione e business.

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

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

Nel 2018 si sono svolte, tra i diversi partner, le attività necessarie a definire contenuti e modalità di formazione e si sono aperte le iscrizioni al corso sulla piattaforma www.pmir.it.

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 - Termine del progetto: 2019

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

Power Generation e l’alternanza scuola lavoro internazionale

Dal 2014, Estra partecipa con successo al programma Erasmus+ nell’ambito dell’azione KA1. Grazie ai progetti europei vinti e ad un network di oltre 50 scuole in tutta Italia, la Società ha offerto a studenti l’opportunità di un’esperienza di mobilità transnazionale nel settore dell’istruzione e formazione professionale VET (*Vocation Education and Training*).

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

Nel 2018 sono partiti per il tirocinio 51 studenti (tra i 18 e 21 anni). Nel 2018 la partecipazione si è estesa anche allo staff delle scuole, infatti, 40 persone tra **docenti e amministrativi sono stati coinvolti in attività di job shadowing della durata di una settimana, presso aziende, organizzazioni, scuole e università estere.**

Il tirocinio formativo all'estero permette agli studenti la crescita professionale e il miglioramento delle competenze tecniche, ma è molto importante anche perché consente loro di sviluppare un bagaglio di competenze personali e interpersonali, oltre a rafforzare il loro spirito d'iniziativa e imprenditorialità. Inoltre, l'esperienza allena e accresce le capacità individuali di comunicare in modo costruttivo in contesti sociali e culturali diversi da quelli di provenienza.

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, vengono adottati tutti gli strumenti disponibili per il riconoscimento e il trasferimento delle competenze acquisite dai partecipanti (metodologia Ecvet, Europass), indispensabili per costruire un sistema di formazione professionale condiviso in tutta l'area europea.



Power Generation

Formazione professionale all'estero nel settore delle energie rinnovabili e della Sostenibilità ambientale.

Progetto n. 2016-1-IT01-KA102-005275:

Importo finanziato: € 735.519 - Termine del progetto: ottobre 2018

- 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 e Sicilia)
- 11 paesi di destinazione (Spagna, Portogallo, Grecia, Lituania, Germania, Belgio, Irlanda, Regno Unito, Repubblica Ceca e 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



Estra Sport Club

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

Obiettivo del progetto è la costituzione di un network di istituzioni sportive e di persone, capaci di far crescere il valore sociale delle singole associazioni e Società che già autonomamente svolgono attraverso lo sport una funzione di 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 affinché si affermi, con sempre maggiore forza, la cultura dell'inclusione tra le nuove generazioni, nello sport e oltre lo sport.

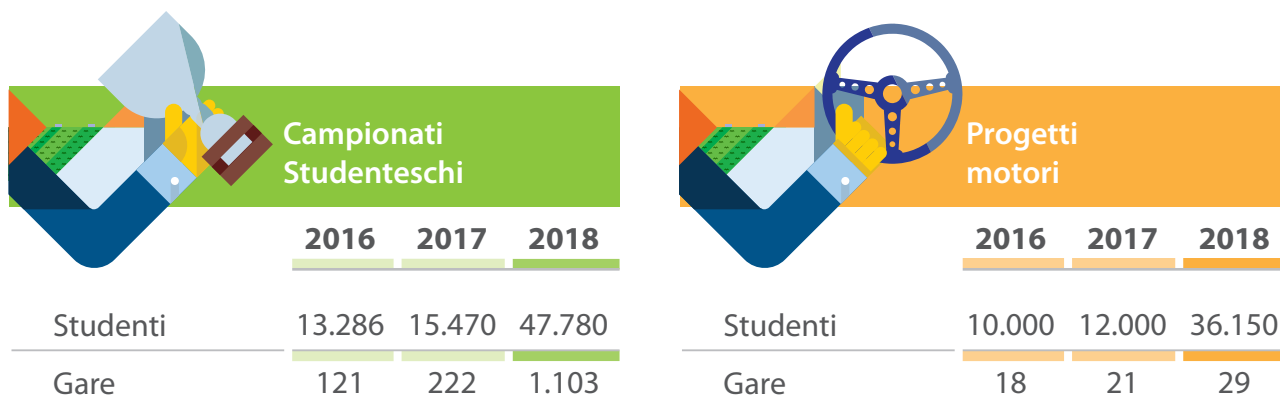


Campionati Studenteschi

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

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

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

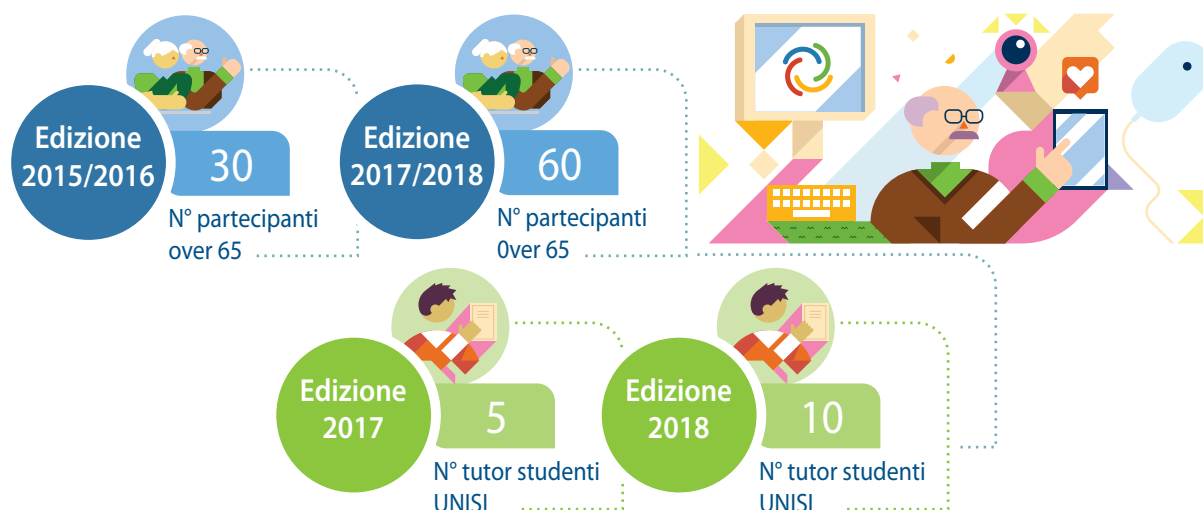


Alfabetizzazione digitale: “Anche io uso Internet”

Il progetto, svolto in collaborazione con l'agenzia formativa Ti Forma ed alcune associazioni di volontariato territoriali, prevede l'offerta di un percorso formativo gratuito per acquisire nuove capacità digitali attraverso l'uso dei PC ed è rivolto agli over 65 delle province di Arezzo, Prato e Siena.

Iniziato nel 2015, in considerazione del successo riscontrato, il progetto è cresciuto nei contenuti passando da 5 a 7 moduli formativi, della durata di 3 ore ciascuno, con 20 partecipanti per ogni provincia. Anche i partner e le collaborazioni sono aumentate: infatti, sono state coinvolte le amministrazioni locali e l'Università di Siena con il Dipartimento di Scienze della Formazione, Umane e della Comunicazione Interculturale. Gli studenti hanno svolto un tirocinio formativo che ha consentito loro di acquisire competenze teoriche e pratiche in merito a progettazione, management e implementazione di attività di CSR, oltre a competenze relative al *Lifelong Learning* nelle attività di tutoraggio durante le lezioni.

La metodologia adottata dal progetto punta a diminuire il divario digitale all'interno della comunità e ad avvicinare in modo attivo e collaborativo generazioni differenti. Nel 2018 si sono svolti i corsi a Siena e Prato.



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

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

Alla seconda edizione hanno partecipato 140 giornalisti. La cerimonia di premiazione si è tenuta il 16 ottobre 2018 e sono risultati vincitori:

- Carta stampata nazionale – Zuccalà Emanuela, Avvenire
- Carta stampata locale – Rispoli Stefano, Corriere Adriatico
- Web e blog nazionale – Giampaolo Visetti, Repubblica.it
- Web e blog locale – Boldrini Luca, Lanazione.it
- Televisione e radio nazionale – Morgera Daniele, Radio Rai – Radio 1
- Televisione e radio locale – Borsi Matteo, Siena TV

La Giuria ha assegnato dieci riconoscimenti, tra cui tre Premi Speciali, “*Alla Carriera*” a Gianni Minà, “*Donna di Sport*” ad Emanuela Audisio, “*Premio Redaelli*” al giovane praticante Giovanni Marrucci e una Menzione d’Onore a Giovanni Ciappelli di Radio Toscana News e Giampiero Casale di Special Olympics.

Sono intervenuti alla cerimonia di premiazione: Giancarlo Antognoni, *Club manager dell’ACF Fiorentina*; Matteo Betti, *Campione paralimpico di scherma*; Maurizia Cacciatori, *Capitana storica della Nazionale di pallavolo*; Gabriele Detti, *Campione olimpico e mondiale di nuoto*.

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

L’educazione ambientale

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



Anno scolastico 2018/2019

Energicamente Percorso Ludico Didattico è un’iniziativa promossa da Estra, in collaborazione con Legambiente. Dedicata alle classi IV e V della scuola primaria e all’intero ciclo della scuola secondaria di primo grado, l’attività si caratterizza per un’innovativa modalità di approccio digitale volta a sensibilizzare al risparmio energetico, all’uso razionale dell’energia in ambito domestico e alle innovazioni tecnologiche nel rispetto dell’ambiente.

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

Gli obiettivi:

- creare per gli studenti un ambiente di apprendimento stimolante, partecipativo, all’insegna del lavoro di gruppo e della digitalità;
- potenziare le competenze matematico-logiche e scientifiche;
- educare in materia di cittadinanza attiva e democratica attraverso il sostegno dell’assunzione di responsabilità, della cura dei beni comuni e della consapevolezza dei diritti e dei doveri;
- veicolare comportamenti responsabili ispirati alla conoscenza e al rispetto della legalità, della Sostenibilità ambientale e dei beni paesaggistici;
- valorizzare la scuola intesa come comunità attiva, aperta al territorio e in grado di sviluppare e aumentare l’interazione con le famiglie e con la comunità locale, comprese le organizzazioni del terzo settore e le imprese;
- da questa edizione, il progetto si arricchisce di contenuti relativi all’utilizzo dell’energia in cucina e alla lotta allo spreco alimentare.

Percorso ludico-didattico

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.

L'ambiente di apprendimento digitale è una community online protetta chiamata EstraCommunity, dedicata a studenti e insegnanti. Al suo interno, tanti contenuti pronti per approfondire e sperimentare in classe i principali temi legati all'energia, far maturare negli studenti la capacità di uso e analisi critica rispetto alle tecnologie digitali, porre al centro lo sviluppo di competenze trasversali (soft e hard skills) quali creatività, spirito di iniziativa, lavoro di gruppo e orientamento al risultato.

Gli argomenti trattati dal percorso traggono la loro origine dal nome ESTRA: Energia, Sviluppo Sostenibile, Tecnologia, Riduzione dei Consumi e Ambiente.

I materiali forniti, scaricabili e fruibili online includono:

- lezioni di approfondimento visualizzabili sulla LIM con quiz di verifica;
- giochi online per sperimentare.



	IMPATTO	SCUOLE		DOCENTI		TEAM STUDENTI	
Regioni	16	Primaria	530	Primaria	611	Primaria	127
Province	54	Secondaria I° Grado	398	Secondaria I° Grado	456	Secondaria I° Grado	179
Comuni	34	Totale	928	Totale	1.067	Totale	306

Concorso per le classi "Energia in squadra"

Il concorso "Energia in Squadra" coinvolge docenti e studenti aderenti al progetto ludico didattico Energicamente in una sfida per diventare protagonisti dell'innovazione all'insegna dello sviluppo sostenibile, attraverso la realizzazione di progetti sull'energia e la partecipazione a giochi e quiz online. Il concorso chiede di mettere in pratica le conoscenze apprese partecipando al progetto Energicamente, attraverso la realizzazione, in qualunque forma espressiva e formato, di un vero e proprio progetto dedicato all'energia, all'insegna del lavoro di gruppo in classe.

Tre le aree di contenuto:

1. Comunicare
2. Sperimentare
3. Innovare

Otto le classi che hanno vinto per tutto il loro istituto scolastico un ESTRADAY, un'intera giornata dedicata all'energia attraverso il gioco.



	IMPATTO	SCUOLE		DOCENTI			
Regioni	10	Primaria	46	Primaria	51		
Province	33	Secondaria I° Grado	38	Secondaria I° Grado	37	Classi	137
Comuni	68	Totale	84	Totale	88	Alunni	2.624

Concorso per le famiglie "EstraKitchen"

È il concorso di Energicamente rivolto alle famiglie che promuove la cucina sostenibile, innovativa ed efficiente, nel rispetto dell'ambiente e delle risorse. Dalla spesa, alla conservazione, fino alla cottura, sono importanti le scelte che si compiono quando si prepara un piatto, in termini di risparmio economico, energetico e salute. Sostenibilità significa qualità e, in cucina, comporta attenzione, cura e rispetto.

Grazie alla collaborazione con lo chef Gabriele Costantino, Energicamente presenta alcune buonissime ricette sostenibili, arricchite da piccoli approfondimenti e spunti di attività per affrontare l'argomento in classe e a casa. L'obiettivo è la realizzazione di una o più ricette interattive e sostenibili per creare un "ricettario digitale".

Il concorso ha registrato 65 iscritti a livello nazionale con 44 ricette. Per la prossima edizione l'intenzione è quella di ampliare il target, coinvolgendo nell'esperienza anche il corpo docenti.



Formazione insegnanti "L'Energia a Portata di Click"

Il corso di formazione è rivolto agli insegnanti le cui scuole hanno aderito a Energicamente. Coordinato da Legambiente, viene erogato online sulla piattaforma SOFIA del MIUR. La formazione è riconosciuta dal MIUR come modulo di 25 ore.

Il corso offre un supporto concreto alla progettazione e alla realizzazione dei percorsi educativi sull'energia e fornisce un kit digitale gratuito con materiali operativi che gli insegnanti possono utilizzare. Il kit è utile anche per guidare gli studenti in azioni di indagine e ricerche aggiuntive sui propri territori. Con l'edizione 2018-2019, è stata introdotta anche la tematica delle abitudini alimentari, in linea con l'attivazione del nuovo concorso EstraKitchen.



IMPATTO		SCUOLE		DOCENTI		DOCENTI	
Regioni	13	Primaria	46	Donne	95	Primaria	49
Province	39	Secondaria I° Grado	38	Uomini	17	Secondaria I° Grado	61
		Totale	84	Totale	112	Secondaria II° Grado	2
						Totale	112

Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento

Energicamente 2018/2019 ha messo in atto una sperimentazione rivolta alla Scuola Secondaria di II° Grado ed inserita nei protocolli dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento". Il progetto rappresenta un'occasione importante per valorizzare le competenze e orientare gli studenti nelle scelte del futuro.

Il percorso di tirocinio formativo è ospitato sulla piattaforma di e-learning "Youtilities" e si traduce in una classe virtuale, all'interno della quale hanno luogo attività interattive, arricchite da documentazioni per lo studio individuale.

Due fasi di lavoro previste:

E-learning

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

SmartWorking

Con l'alternanza in smart-working, gli studenti affrontano una vera e propria attività di audit sul campo, vagliando le caratteristiche di efficientamento energetico di diverse tipologie di edifici pubblici della loro zona. Le tre fasi dell'attività si concludono sempre con un output che i ragazzi sottopongono alla validazione dei tutor aziendali.

La struttura del percorso prevede sette attività:

1. sessione di introduzione al progetto;
2. orientamento attraverso tre video lezioni su tematiche quali acqua, energia e ambiente;
3. la mission e il ruolo del Gruppo Estra nel mondo dell'energia;
4. quattro buone pratiche di efficientamento energetico con interviste;
5. somministrazione da parte degli studenti di questionari relativi all'efficienza energetica;
6. elaborazione statistica dei questionari da parte degli studenti;
7. confronto e analisi interpretativa in gruppo.

Roarr “Risparmia, Ricicla... Ruggisci!”

ROARR! è un progetto di sensibilizzazione ambientale che coniuga ecologia e teatro, rivolto agli alunni delle classi prima, seconda e terza delle scuole primarie. Il progetto, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 indicati dal MIUR e dal Ministero dell'Ambiente, propone delle attività finalizzate alla costruzione delle competenze chiave europee di cittadinanza.

Attraverso un approccio ludico e coinvolgente promuove stili di vita sostenibili volti alla salvaguardia dell'ambiente. Alunni e famiglie hanno la possibilità di cimentarsi in una gara ecologica: in palio tanti premi per le classi più virtuose.

La gara

ROARR! è un'appassionante caccia al tesoro ecologica. Le classi aderenti hanno 60 giorni di tempo per cercare, con l'aiuto di insegnanti e famiglie, le 50 eco-azioni amiche dell'ambiente da fotografare e incollare sul proprio album online. Le foto incollate sono convertite in punti: le prime classi di ogni classifica provinciale hanno diritto ad un premio del catalogo (spettacoli, laboratori teatrali e attività di educazione ambientale).



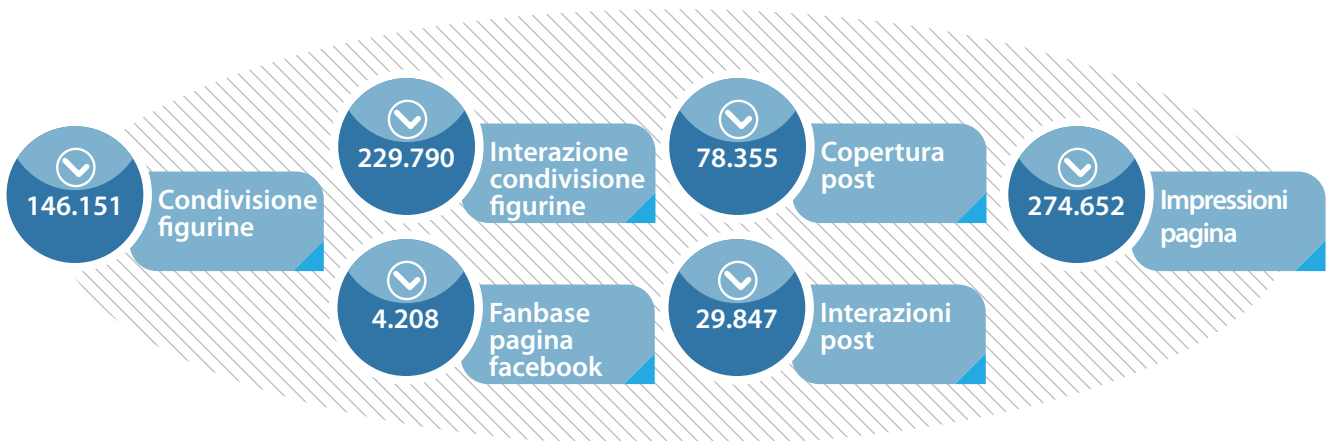
	IMPATTO		SCUOLE	CLASSI PRIMARIA		DOCENTI	STUDENTI
Regioni	2	Ancona, Arezzo, Prato, Siena	39	Prima	35	170	3.175
Province	4			Seconda	50		
Comuni	24			Terza	42		
				Tot. Classi	127		



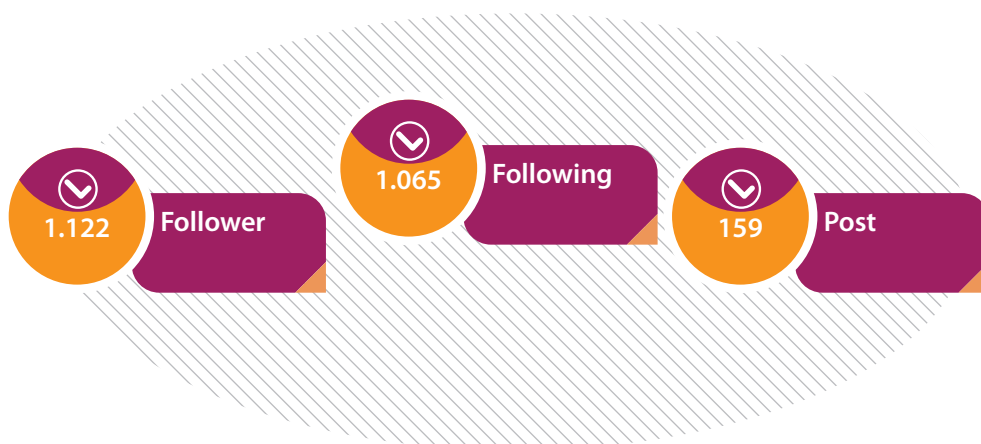
Attività Web (www.roarr.it)



Attività Social Facebook



Attività Social Instagram



Limita lo spreco, aiuta il mondo

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

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

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



Art bonus e sponsorizzazioni

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

1. Archeodromo di Poggibonsi, con il sostegno di Estra si sono completate alcune strutture dell'Archeodromo, Open Air Museum. Si tratta di un luogo che restituisce materialmente le strutture del periodo carolingio (un villaggio del tempo di Carlo Magno del IX secolo). Il progetto è stato curato dall'Università di Siena, dall'Amministrazione Comunale e dalla Fondazione Musei Senesi;
2. Accademia Musicale Chigiana, attraverso un sostegno economico delle attività artistiche e di alto perfezionamento musicale dell'Accademia. Le attività dell'Accademia valorizzano, promuovono e diffondono il patrimonio musicale nazionale e internazionale e supportano l'alta formazione e la crescita professionale di giovani talenti della musica classica.

Più in generale il Gruppo Estra ha contribuito alle attività sportive, culturali, sociali di associazioni ed enti del territorio per 1.862.194 euro.

Nota Metodologica

Nella stesura del Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato applicato il livello **In-accordance Core dei GRI Standards**, al posto dell'approccio GRI Referenced applicato nella scorsa edizione 2017. Per quanto riguarda la ripartizione del valore aggiunto, è stata adottata la metodologia proposta dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Nel Bilancio di Sostenibilità 2018 è stata riportata la stessa impostazione strutturale del 2017. Per quanto attiene ai contenuti, la logica seguita, rispetto alla Dichiarazione Non Finanziaria, è stata quella di fornire un maggior dettaglio dei dati proposti aggiungendo ulteriori informazioni e contenuti di tipo grafico e descrittivo per favorire un'approfondita lettura da parte degli Stakeholder del Gruppo.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 è variato rispetto allo scorso esercizio, per effetto di fusioni e acquisizioni che hanno modificato il perimetro del Bilancio Consolidato. Esso comprende:

- Estra S.p.A.
- Caviglia SPV S.p.A.
- Centria S.r.l.
- Estracom S.p.A.
- Estra Clima S.r.l.
- Estra Energie S.r.l.
- Gas Marca S.r.l.
- Gas Tronto S.r.l. (in affitto di ramo d'azienda su Estra Energie)
- Gergas S.p.A.
- Idrogena S.r.l.
- Melfi Reti Gas S.r.l.
- Piceno Gas S.r.l. (in affitto di ramo d'azienda su Estra Energie)
- Prometeo S.p.A.
- Tegolaia SPV S.p.A.
- TuAreti S.r.l. (in affitto di ramo d'azienda su Centria)

Pertanto, il Bilancio di Sostenibilità risulta perfettamente allineato con il perimetro del Bilancio Consolidato e con la Dichiarazione Non Finanziaria approvata dal CdA il 17 aprile 2019.

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

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

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

Questo Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.a.,
il 24 giugno 2019 ed è stato redatto:
dal Servizio Relazioni Istituzionali e Ufficio Stampa di Estra

Saura Saccenti

Responsabile redazione Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità
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:

Felice Amelia, Francesco Aiazzi, Giacomo Bacci, Alessio Baldini, Daniela Baldini, Federico Barni, Laura Baroncini, Franco Berni, Manuela Berra, Elena Beudò, Elisa Bonci, Marco Boninsegna, Caterina Brini, Alessandra Buzzigoli, Massimo Calosi, Matteo Camoni, Fabio Cannari, Massimiliano Cantisani, Sonia Cariello, Damiano Carlesi, Monica Casullo, Paolo Cateni, Lorenzo Cecconi, Lorenzo Chieffo, Silvia Ciacchini, Lisa Cioni, Giovanni Corsi, Dennis D'Amico, Massimo Della Giovampaola, Massimiliano Del Segato, Rosaria Elmi, Daniela Fantacci, Pamela Fedrigo, Alessio Fioravanti, Mirko Fogacci, Fabio Frangipani, Letizia Fratosi, Antonella Funaioli, Alessandro Gavagni, Ada Roberta Gennari, Michele Gianotti, Andrea Ginosi, Carlo Gualtieri, Pasquale Guigliotti, Alessandro Ianelli, Luciano Iovine, Barbara Leonardi, Bernardo Lombardini, Ivan Lumini, Luana Lupi, Fabio Magi, Antonio Marra, Riccardo Matteini, Stefania Mazzolai, Claudia Melfi, Massimo Mina, Francesco Monini, Sonia Morichetti, Matteo Moruzzi, Rodolfo Nasini, Fabio Niccolai, Emanuele Nocciarelli, Stefano Paccagnini, Dario Pagani, Andrea Pagni, Massimo Pellegrini, Swami Pellegrini, Antonello Pepe, Roberto Petrini, Francesco Pieia, Marco Pitzalis, Katia Poli, Pina Porcelli, Renzo Puccetti, Valentina Rensi, Daniela Righini, Luciano Romagnoli, Rita Russo, Guido Rustichini, Fausto Salvi, Luca Sani, Riccardo Settesoldi, Grazia Stefani, Massimo Tiberi, Samuele Vaiani, Susanna Valeriani, Francesca Veloni, Francesca Venuti.

Progetto grafico
Loreto Pantano

Illustrazioni
Gordon Turrizziani

Stampato nel mese di Settembre 2019
da NOVA Arti Grafiche Signa (FI)

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

