
PRESENTE SOSTENIBILE

Qui e ora, per scrivere insieme
il futuro dell'energia.

SINTESI

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2019

 estra



Il Gruppo



Vicinanza, sostenibilità, accessibilità, empatia e cura sono i valori che animano il Gruppo Estra, nato nel cuore dell'Italia nel 2009 e oggi, con più di 800.000 clienti, uno dei principali operatori nel settore dell'energia a livello nazionale.

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 Viva Servizi di Ancona.

Il Gruppo Estra, con **800.433 clienti gas ed energia elettrica e ricavi totali consolidati**

per 996.922 milioni di euro nel 2019, è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia. È infatti attivo prevalentemente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Puglia.

2019

MARZO

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

APRILE

Acquisizione da **2i Rete Gas** di Murgia Reti Gas e inizio della gestione degli impianti di distribuzione di gas naturale nei due ATEM di Foggia 1-Nord e di Bari 2-Sud.

AGOSTO

Fusione in **Estra Energie di Gas Tronto**, Società attiva nella vendita di gas metano.

OTTOBRE

Melfi Reti Gas e **Tua Rete Gas** sono state fuse in Centria.

La Società **Tua Rete Gas** si è fusa in Centria.

NOVEMBRE

Centria ha affittato il ramo di azienda relativo alla rete e agli impianti dei Comuni di Campobasso a **Murgia Reti Gas**.

I valori del Gruppo

Vicinanza

Siamo presenti in modo autentico nella vita quotidiana delle persone, azzerando le distanze.

Sostenibilità

Siamo consapevoli di come il valore messo in circolo in una comunità non è mai disperso, ma moltiplicato.

Accessibilità

Con i nostri servizi sempre disponibili diamo opportunità semplici e condivisibili.

Empatia

Mettiamo attenzione consapevole nel legame con le persone, per comprenderle a fondo e assisterle al meglio.

Cura

Facciamo la differenza promuovendo e proteggendo la serenità delle persone, erogando servizi primari e costruendo legami di fiducia.



Le aree di attività



Approvvigionamento, vendita di gas naturale e di energia elettrica



Distribuzione di gas naturale



Telecomunicazioni



Impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (fotovoltaico, eolico e biomasse)



Impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti (servizi di gestione calore) e attività di *facility management*



Servizi ambientali



Commercializzazione di gas propano liquido GPL

Valore economico generato e distribuito

Il valore economico generato e distribuito è il valore, espresso in termini monetari, che il Gruppo riversa sul territorio e quindi a tutti

quei soggetti che fanno parte del territorio stesso, la vera "impronta" economica che l'azienda imprime nella collettività.

1.003.862
migliaia di €

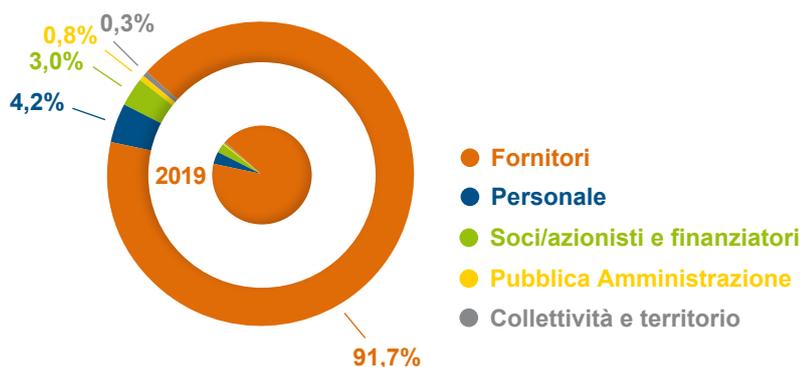
Valore economico direttamente generato
(+19% rispetto al 2018)

65.524
migliaia di €

Valore economico trattenuto dal Gruppo
(+44% rispetto al 2018)

938.338
migliaia di €

Valore economico distribuito agli Stakeholder
(+18% rispetto al 2018)



Certificazioni

Le Società del Gruppo Extra possiedono **32 certificazioni**. Il 90% dei dipendenti del Gruppo opera secondo standard di certi-

ficazione in qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro e il 31% secondo standard di certificazioni SA8000.

Il Valore della Sostenibilità

Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Il Gruppo Estra ha attivato un processo di allineamento tra i temi materiali del Gruppo e i *Sustainable Development Goals (SDGs)*, introdotti dalle Nazioni Unite nel 2015. L'abbinamento dei temi materiali di Estra

agli SDGs mette in luce quanto le attività del Gruppo incrocino molti dei 17 Goal, a testimonianza di quanto le aziende possano incidere sul loro raggiungimento.

Temi materiali del Gruppo Estra che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs



Efficientamento energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili
Riduzione dei consumi interni



Occupazione, attrazione e conservazione dei talenti
Benessere e sviluppo del capitale umano
Diritti umani
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro



Gestione sostenibile della catena di fornitura
Infrastrutture
Innovazione, ricerca e sviluppo
Sostenibilità economica e competitività di mercato
Centralità e soddisfazione del cliente



Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali, educazione ambientale ed economia circolare
Rapporto con gli Stakeholder



Riduzione consumi interni
Responsabilità di prodotto
Rifiuti prodotti
Corrette prassi di marketing e comunicazione interna



Lotta al cambiamento climatico e riduzione delle emissioni
Riduzione consumi interni



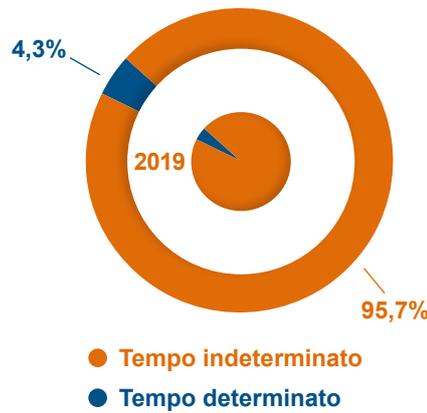
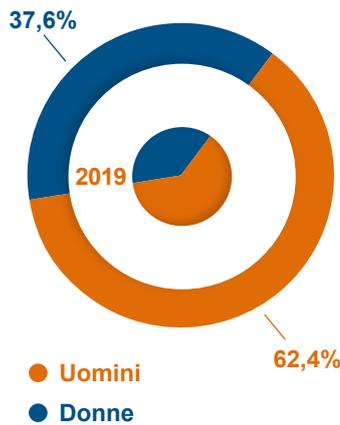
Pari opportunità
Diritti umani



Le Persone

“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.”

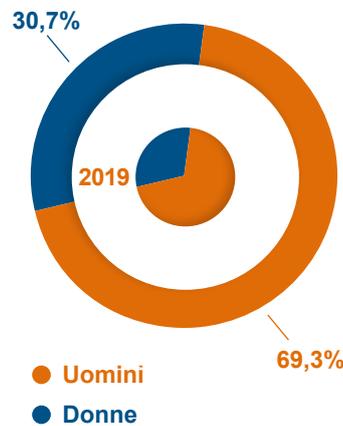
Codice Etico, Gruppo Estra



761 Dipendenti

Assunzioni

88 Nuove assunzioni



Formazione

23.439 Ore totali di formazione

29 Ore di formazione per dipendente

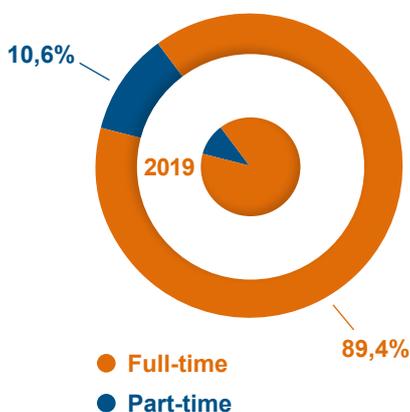
87,5% dei dipendenti coinvolto nella formazione (+116 dipendenti rispetto al 2018)

Infortuni

7 Numero totale infortuni

-50% rispetto al 2018

Welfare e conciliazione tra lavoro e vita privata



Il Gruppo Estra nel 2019 ha attivato la modalità di lavoro dello **smart working** (o lavoro agile) per 11 dipendenti (7 uomini e 4 donne). Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, l'utilizzo di questa modalità è stata ampliata, coinvolgendo 450 dipendenti del Gruppo.

Un'altra iniziativa messa in atto dal Gruppo in un'ottica di bilanciamento vita-lavoro riguarda la creazione di un efficace sistema di videoconferenza, chiamato Cisco, tra le sedi del Gruppo. Estra ha infatti dotato le sue sedi principali (Prato, Siena, Arezzo e Ancona) di un sistema di videoconferenza che permette di comunicare e lavorare, evitando spostamenti con conseguente elimi-

nazione di perdite di tempo, riduzione dei rischi legati ai viaggi, nonché risparmio di consumi energetici.

Inoltre, il 23 ottobre 2019 è stato stipulato l'accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive sigle della R.S.U. sulle cosiddette "**ferie solidali**" (rif. art. 24 del D.Lgs. 151/2015) che consente ai dipendenti di cedere a titolo gratuito le ferie e i permessi a colleghi appartenenti alla stessa Società che abbiano terminato la propria spettanza contrattuale di ferie e permessi e che si trovino a dover assistere figli, coniuge o convivente che versano in una condizione di gravità/grave infermità e necessitano di presenza e cure costanti.

I Clienti

I clienti in cifre

Vendita gas metano e energia elettrica

Il Gruppo svolge le proprie attività principalmente nel Centro e nel Sud Italia.

800.433

Clienti gas metano ed energia elettrica
(+3,4% rispetto al 2018)

635.574

Clienti gas metano

164.859

Clienti energia elettrica

Distribuzione gas metano

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.



Distribuzione e vendita GPL



Teleriscaldamento

I clienti degli impianti di teleriscaldamento sono dislocati nella provincia di Siena e nei Comuni di Calenzano e Sesto Fiorentino.



Telecomunicazioni

I clienti di telecomunicazioni si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze.



Canali di contatto

Store e uffici al pubblico



260.566 Clienti serviti agli sportelli
(+6,7% rispetto al 2018)

11 minuti Tempo medio di attesa allo sportello

614.979 Clienti serviti dal call center
(-0,9% rispetto al 2018)

Tempo medio di attesa al call center
da **55** a **65** secondi

* Il tempo di attesa per chi chiama il call center è calcolato comprendendo anche il tempo nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta.



Web e App

233.713 Iscritti Area clienti web
(+24% rispetto al 2018)

1.283.891 Accessi Area clienti web
(+22% rispetto al 2018)

29.528 Clienti che hanno scaricato l'APP
di Estra (Android+iOS) nel 2019
(+33,7% rispetto al 2018)

Altri canali di contatto

9.520 Chat **7.669** Messaggi web

1.088 WhatsApp **349** Facebook

Reclami

3.066

Reclami scritti
(-23,2% rispetto al 2018)

Pronto intervento gas

33 minuti

Tempo medio di arrivo sul luogo per chiamate telefoniche per pronto intervento gas (standard nazionale definito da ARERA: entro 60 minuti)

Metri di rete distribuzione gas ispezionati sia di alta/media che di bassa pressione

METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE

2.544.937 pari all'82,7% dei metri totali di alta e media pressione

METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE

3.004.267 pari al 72,8% dei metri totali di bassa pressione

NUMERO RIPARAZIONI

23



INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Nel 2019 sia Gergas che Centria hanno effettuato delle indagini sulla soddisfazione dei clienti. Questi i risultati dell'indagine svolta da **Centria** (su una scala da 1 a 10):

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

Questi i risultati dell'indagine svolta da **Gergas** (su una scala da 1 a 4):

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

I Fornitori

I dati riportati non comprendono i canoni pagati ai Comuni, gli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica) e le partite di acquisti infragruppo.

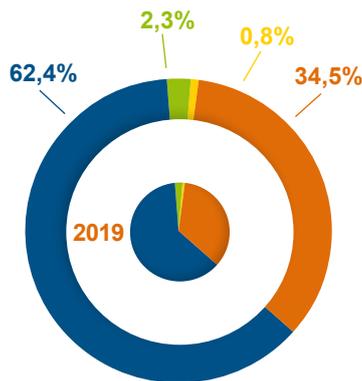
Fornitori in cifre

2.444 Numero fornitori
(+1% rispetto al 2018)

258.058 Valore complessivo delle forniture
(+3,4% rispetto al 2018)
migliaia di €

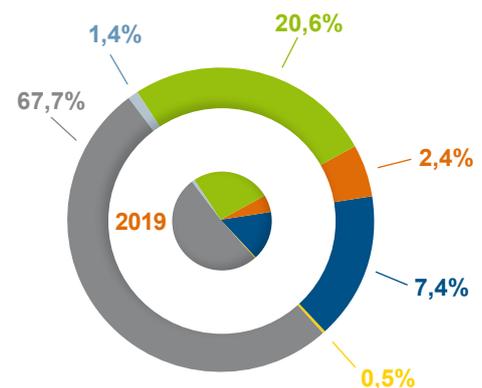
Pur riconoscendosi una multiutility di livello nazionale, il forte impatto a livello locale del Gruppo Estra emerge chiaramente nel-

la distribuzione geografica del valore delle forniture.



● Nord ● Sud
● Centro ● Isole

Suddivisione geografica del valore delle forniture



● Abruzzo ● Molise
● Lazio ● Toscana
● Marche ● Umbria

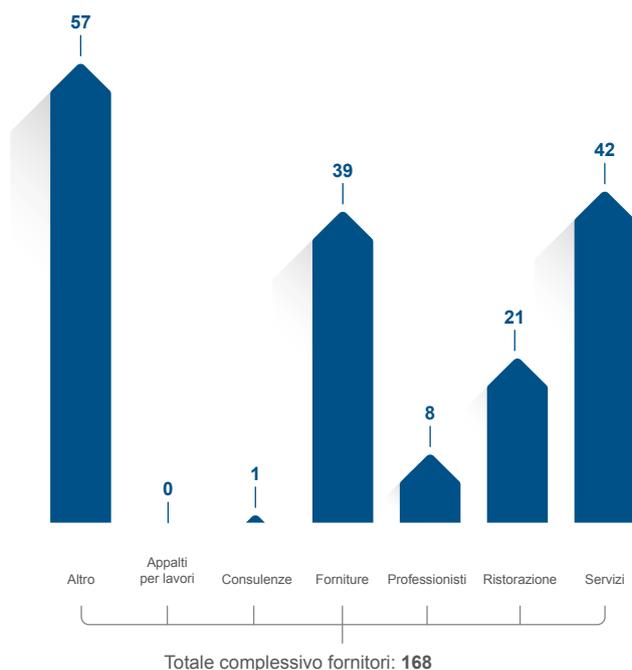
Valore forniture Centro Italia

Valutazione dei fornitori

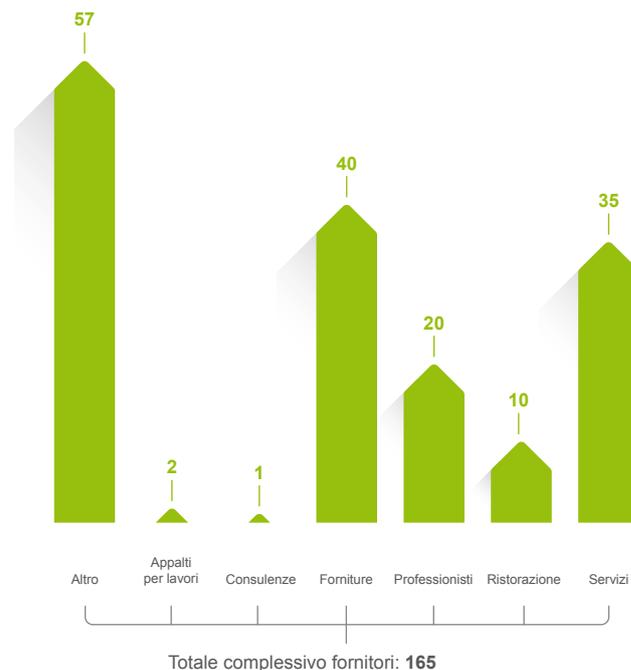
Centria è certificata SA8000 ed elabora una classifica dei livelli di rischio potenziale dei suoi fornitori, associando a ciascun livello una procedura di monitoraggio specifica, la cui complessità cresce all'aumen-

tare del rischio, determinato dalla tipologia e dall'importo della fornitura.

Centria suddivide i fornitori in 4 livelli di rischio sociale crescenti, da 0 a 3.



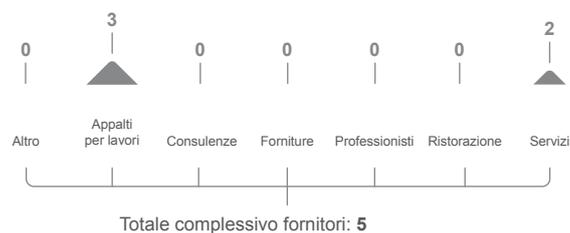
Livello rischio sociale 0



Livello rischio sociale 1



Livello rischio sociale 2



Livello rischio sociale 3

● Livello rischio sociale 0
Totale: 168

● Livello rischio sociale 1
Totale: 165

● Livello rischio sociale 2
Totale: 23

● Livello rischio sociale 3
Totale: 5

L'Ambiente

Emissioni evitate di CO₂

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

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

12.455
tonnellate

Totale emissioni CO₂ evitate
(+3,3% rispetto al 2018)

97,4%

derivano dalla produzione di energia da fonte rinnovabile



Emissioni prodotte di CO₂

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

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

Le emissioni prodotte di Scopo 1 sono comprensive nello specifico:

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

7.730
tonnellate

Emissioni totali CO₂ di Scopo 1
(+24,2% rispetto al 2018)

Le emissioni prodotte di Scopo 2 riguardano i consumi di energia elettrica per il funzionamento di sedi, uffici e store e i consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici, di cogenerazione, dell'impianto

idroelettrico, di quello di Ecolat, di quelli di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas, nonché del consumo dell'auto elettrica di Siena.

2.371
tonnellate

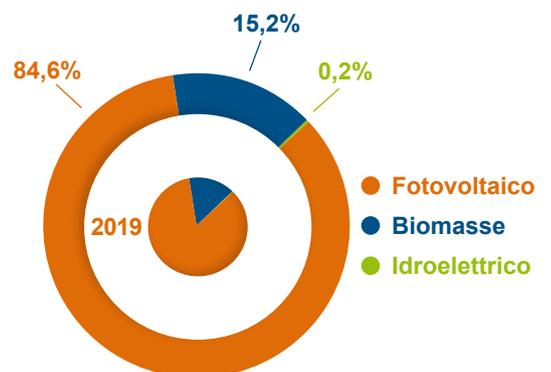
Emissioni totali CO₂ di Scopo 2
Criterio *Location based*
(+16,5% rispetto al 2018)



Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

33.779.844
kWh

Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
(+6,6% rispetto al 2018)



**Energia termica
prodotta da fonti
rinnovabili**

24.074.439
kWh

Energia termica prodotta da
fonti rinnovabili (dall'impianto
a biomasse)
(+6,9% rispetto al 2018)

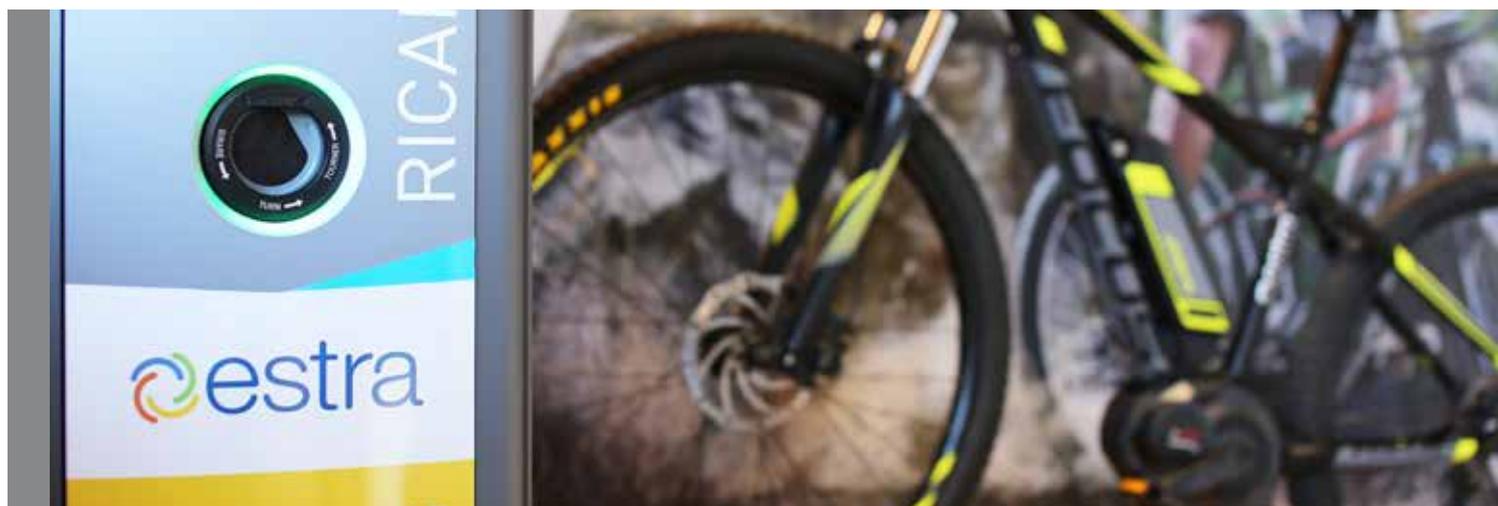
**Rifiuti rinviati
a recupero**

746.176 Kg

Rifiuti rinviati a recupero
(-10,1% rispetto al 2018)

92%

dei rifiuti prodotti
dal Gruppo Estra



Mobilità elettrica

13

colonnine installate in Toscana
e nelle Marche

ABBIAMO STAMPATO, ABBIAMO PIANTATO

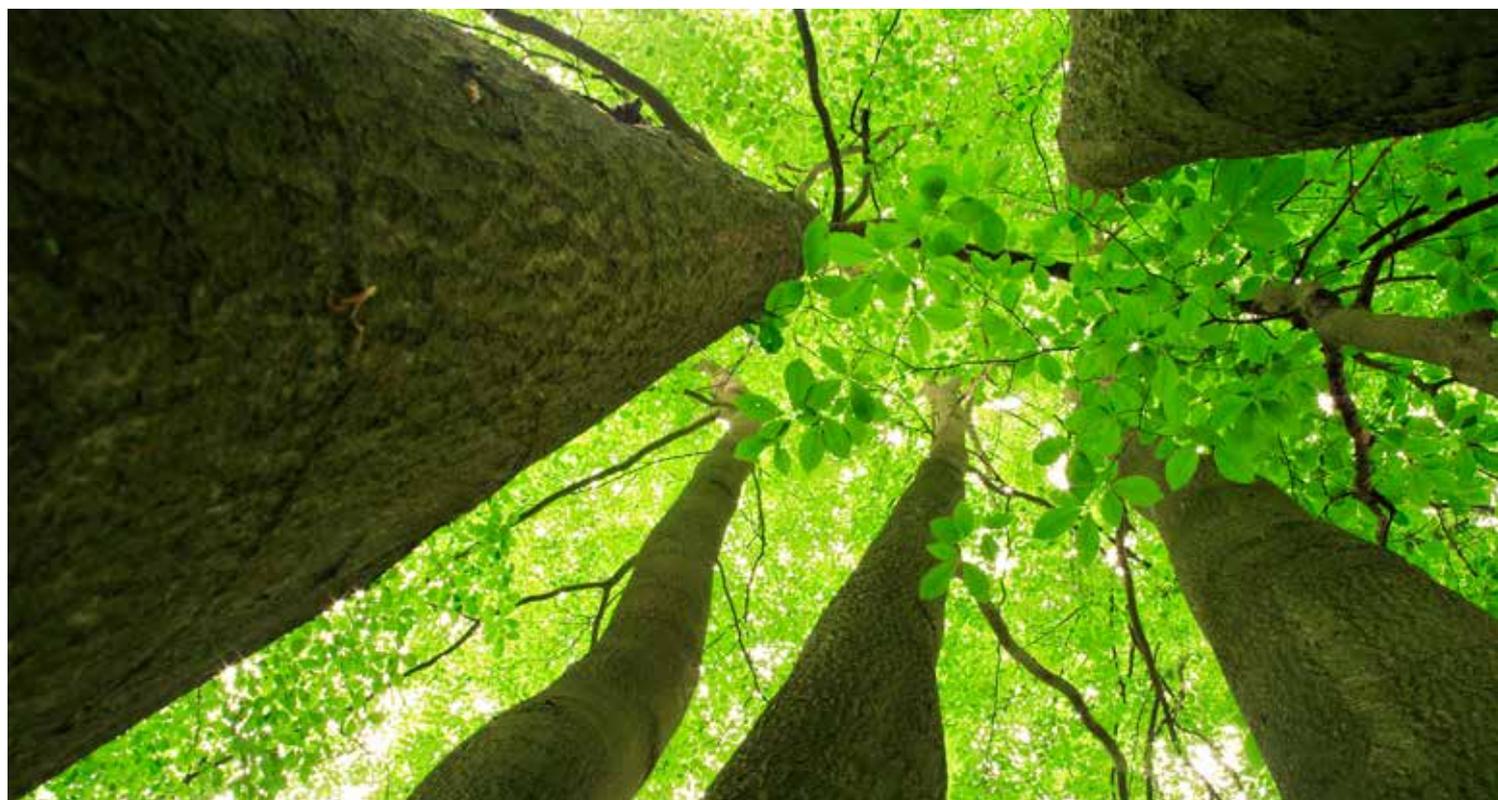
Il Gruppo Estra partecipa al processo di riforestazione mondiale proposto dalla Società americana *Print Releaf* attraverso una piattaforma automatica online in grado di misurare il consumo di carta per ogni singolo lavoro di stampa (peso e volume) e, al contempo, di determinare l'equivalente numero di alberi da piantare in tutto il mondo grazie ad una rete di progetti di riforestazione certificati (Brasile, Repubblica Dominicana, India, Irlanda, Madagascar, Messico e Stati Uniti).

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

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

389 alberi riforestati grazie ad Estra nel 2019

150 stampanti collegate al sistema *PrintReleaf*



ENERGIA GREEN

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

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

Pura Luce

energia certificata al 100%

282.739

kWh

Consumo del 2019 direttamente legato all'offerta Pura Luce

Efficienza energetica

Estra Clima è la Società del Gruppo Estra che si occupa di attività riguardanti l'efficiamento e il risparmio energetico.

32

Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali (+94% rispetto al 2018)

185

Sostituzioni caldaie di utenti residenziali (+103% rispetto al 2018)

La Collettività e il Territorio

E-qube + 5g



2

use case “Sensori e IoT”
e “Videosorveglianza cittadina”
nell’ambito della Sperimentazione 5G

197

startup candidate
alla terza edizione della call
E-qube - Start up&idea challenge

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



Progetto finanziato da Erasmus+ per la cre-
azione di una nuova figura professionale.

60

studenti provenienti
da Italia, Norvegia, Germania,
Spagna e Belgio

60

ore di formazione online

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

3^a

edizione

186

iscritti

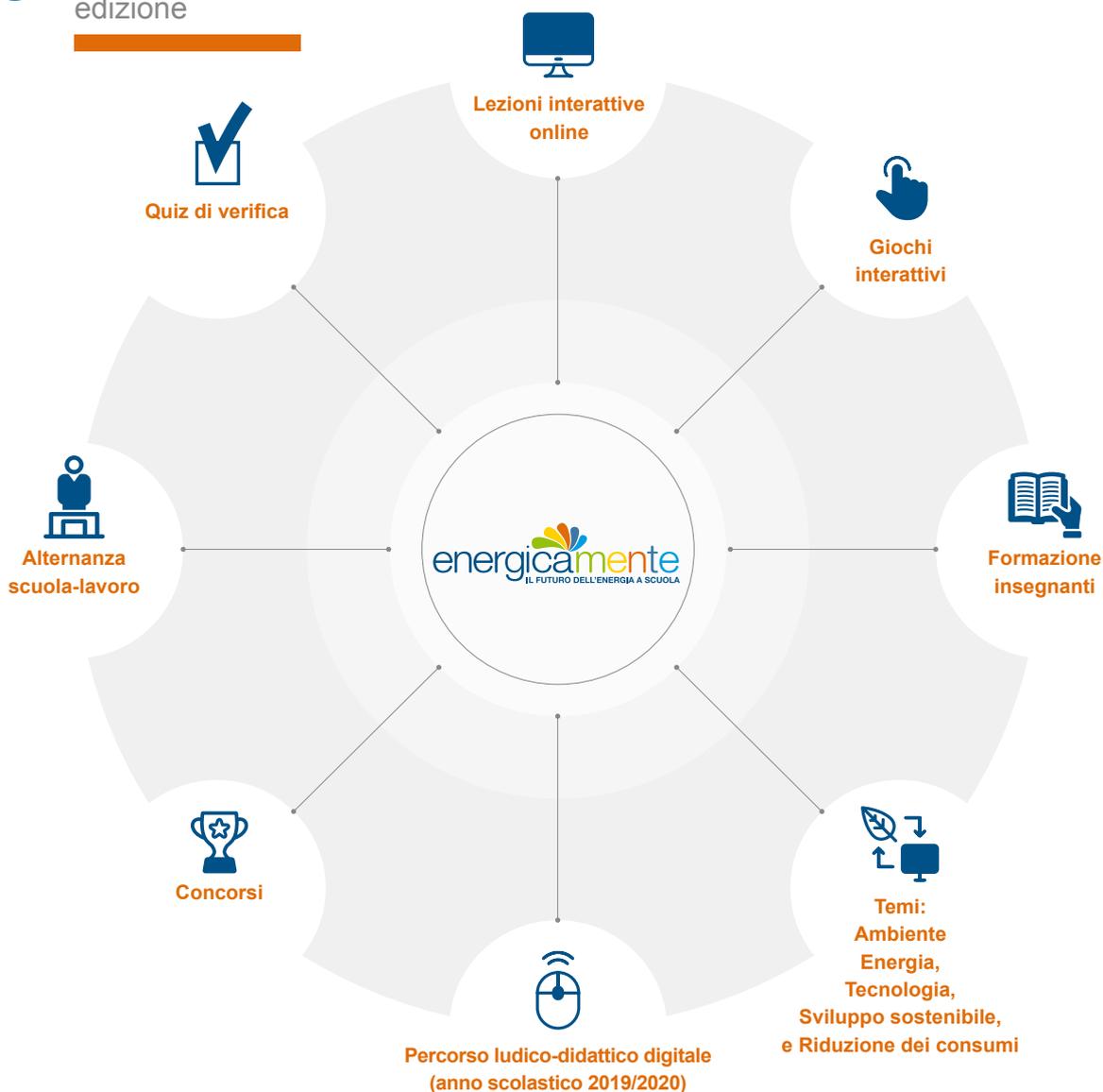
PREMIO GIORNALISTICO
estra per lo sport
RACCONTARE LE BUONE NOTIZIE

Energicamente

Progetto didattico di educazione ambientale promosso da Estra insieme a Legambiente dedicato a studenti, insegnanti e

famiglie dei ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

9^a edizione



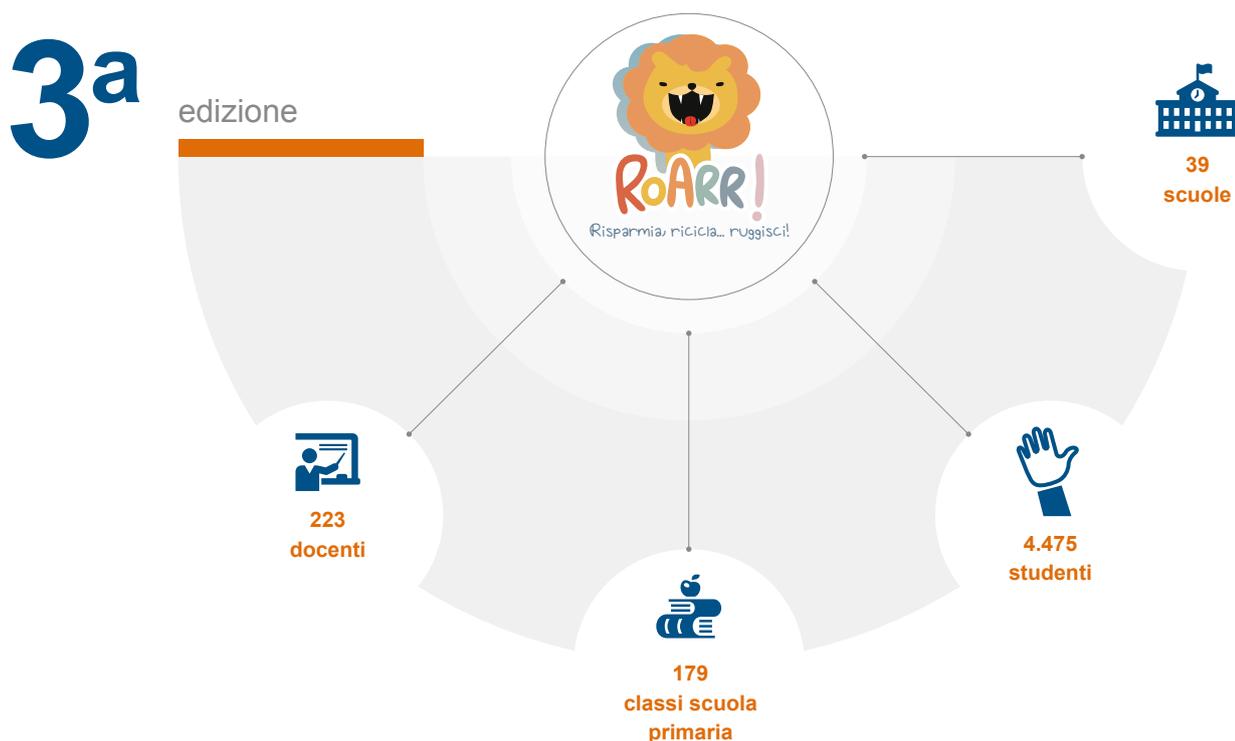
Percorso ludico-didattico (anno scolastico 2019/2020)

IMPATTO		SCUOLE		DOCENTI		TEAM STUDENTI	
Regioni	18	Primaria	316	Primaria	365	Primaria	69
Province	69	Secondaria I° Grado	303	Secondaria I° Grado	363	Secondaria I° Grado	183
Comuni	404	Totale	619	Totale	728	Totale	252

ROARR

Giunto alla sua terza edizione, il progetto di educazione ambientale *Roarr! Risparmia, ricicla... ruggisci!* diventa sempre più grande: alla storica partecipazione degli istituti di Siena, Arezzo e Prato e alla più recente

entrata in campo di quelli della provincia di Ancona, si è aggiunto l'entusiasmo degli alunni e degli insegnanti di Grosseto e Perugia.



Attività web (www.roarr.it)

FOTO CARICATE	SESSIONI DI INTERAZIONE	VISUALIZZAZIONI	VISITATORI UNICI
39.503	84.658	1.231.981	30.993

Attività social Facebook

CONDIVISIONE FIGURINE	INTERAZIONE CONDIVISIONE FIGURINE	FANBASE PAGINA FACEBOOK	IMPRESSIONI PAGINA	COPERTURA POST	INTERAZIONI POST
111.915	185.437	10.198	947.947	670.946	53.177

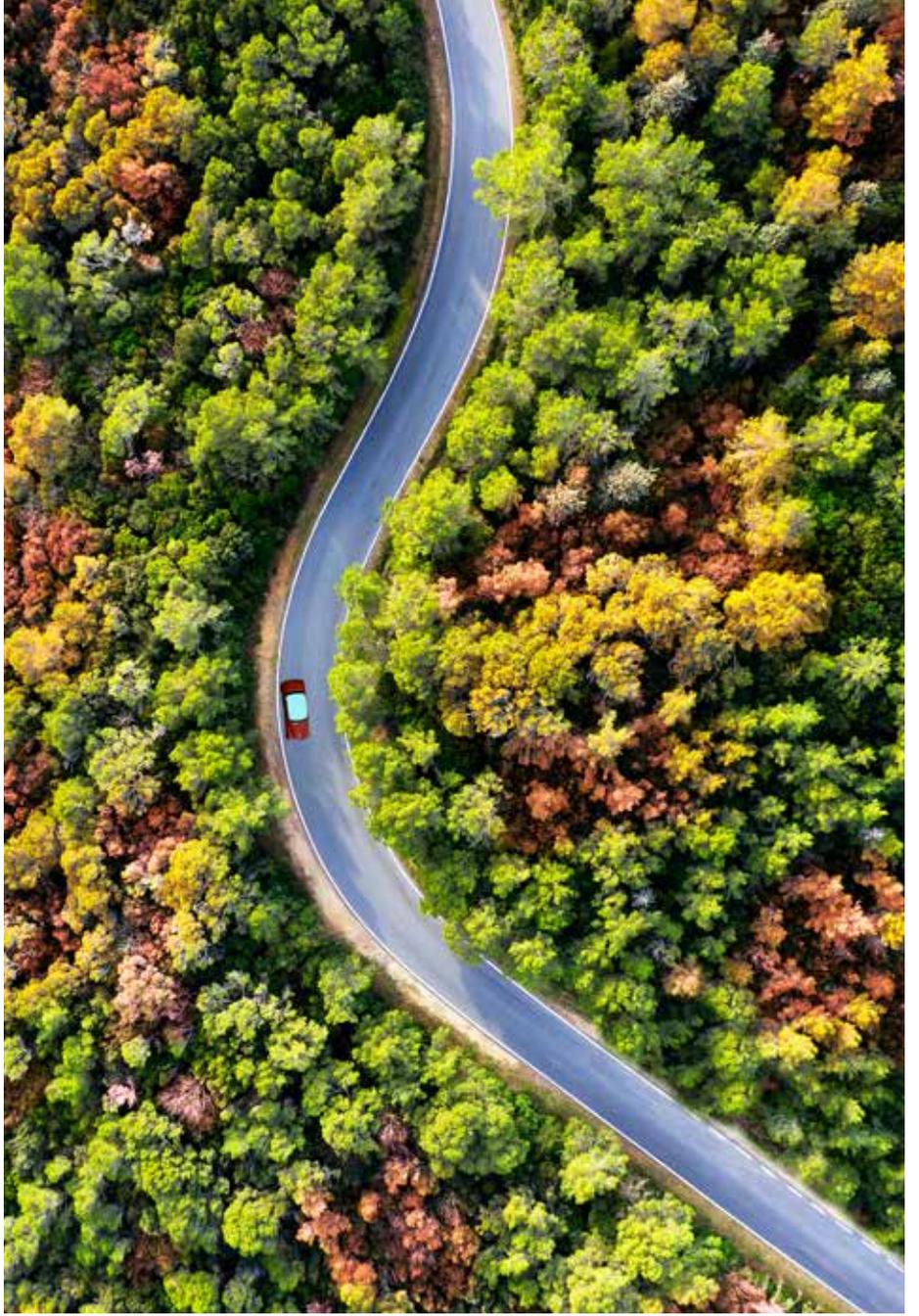
Progetto grafico:
Industree Communication Hub

Stampato nel mese di giugno 2020 da
NOVAArti Grafiche Signa (FI)

Per la Sintesi di Sostenibilità 2019
è stata utilizzata carta certificata FSC®.
Il marchio FSC® identifica i prodotti
contenenti legno proveniente
da foreste gestite in maniera corretta
e responsabile secondo rigorosi
standard ambientali, sociali
ed economici e da altre fonti controllate.



Estra SpA
Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel: +39 0574.872
www.estra.it



SINTESI

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2019