

E.S.T.R.A. S.p.A.

Sede legale in Via Ugo Panziera 16, Prato (PO)

Capitale sociale € 228.334.000,00 i. v.

Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese di Prato 02149060978,

Rea n. 0505831

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020

ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

ORGANI SOCIALI

Consiglio di amministrazione

Presidente Francesco Macrì

Amministratore Delegato Alessandro Piazzi

Consigliere con funzioni di Direttore Generale Paolo Abati

Consigliere delegato Anna Scrosta

Consigliere Roberta De Francesco

Collegio Sindacale

Presidente Rita Pelagotti

Componente Alessandro Mannelli

Componente Michele Pietrucci

Società di revisione

EY S.p.A.

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

Indice

| | |
|--|---------|
| Lettera agli Stakeholder..... | pag. 5 |
| 1. Il Gruppo | pag. 6 |
| 1.1. Introduzione..... | pag. 6 |
| 1.2. Profilo..... | pag. 6 |
| 1.3. Governance..... | pag. 11 |
| 1.4. Gestione responsabile delle attività..... | pag. 12 |
| 1.4.1. Modello di Gestione e politiche di anticorruzione..... | pag. 12 |
| 1.4.2. Certificazioni..... | pag. 18 |
| 1.5. Gestione dei rischi..... | pag. 19 |
| 1.6. Pandemia COVID-19..... | pag. 22 |
| 1.7. Obiettivi e risultati..... | pag. 32 |
| 2. Il Valore della Sostenibilità..... | pag. 35 |
| 2.1. Estra, i temi materiali e gli SDGs..... | pag. 35 |
| 2.2. Mappa degli Stakeholder..... | pag. 40 |
| 2.3. Rapporto con gli Stakeholder..... | pag. 40 |
| 3. Le Persone..... | pag. 43 |
| 3.1. Occupazione..... | pag. 43 |
| 3.1.1. Categorie protette..... | pag. 45 |
| 3.1.2. Contratti e retribuzioni..... | pag. 46 |
| 3.1.3. Assunzioni e cessazioni..... | pag. 47 |
| 3.2. Benessere dei lavoratori..... | pag. 50 |
| 3.2.1. Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità..... | pag. 50 |
| 3.2.2. Conciliazione tra lavoro e vita privata..... | pag. 53 |
| 3.2.3. Welfare..... | pag. 55 |
| 3.2.4. Comunicazione interna..... | pag. 55 |
| 3.3. Diritti e tutele..... | pag. 56 |
| 3.3.1. Infortuni sul lavoro..... | pag. 58 |
| 3.3.2. Libertà di associazione..... | pag. 61 |

| | |
|---|---------|
| 3.4. Conservazione e valorizzazione del capitale umano..... | pag. 61 |
| 3.4.1. Tirocini..... | pag. 64 |
| 3.5. Obiettivi e risultati..... | pag. 65 |
| 4. I Clienti..... | pag. 69 |
| 4.1. Rapporto con i clienti..... | pag. 69 |
| 4.1.1. Clienti in cifre..... | pag. 70 |
| 4.1.2. Privacy | pag. 73 |
| 4.1.3. Bonus sociali e rateizzazioni..... | pag. 73 |
| 4.1.4. Bolletta web, area clienti e APP..... | pag. 74 |
| 4.2. Qualità dei servizi e centralità del cliente..... | pag. 75 |
| 4.2.1. Clienti serviti agli sportelli..... | pag. 75 |
| 4.2.2. Call center..... | pag. 76 |
| 4.2.3. Reclami e richieste di informazioni..... | pag. 77 |
| 4.2.4. Conciliazioni..... | pag. 78 |
| 4.2.5. Contenziosi promossi dai clienti..... | pag. 79 |
| 4.2.6. Qualità della distribuzione gas..... | pag. 79 |
| 4.2.6.1. Standard..... | pag. 79 |
| 4.2.6.2. Ispezioni..... | pag. 82 |
| 4.3. Obiettivi e risultati..... | pag. 83 |
| 5. I Fornitori..... | pag. 85 |
| 5.1. Gestione sostenibile della catena di fornitura..... | pag. 85 |
| 5.1.1. Valutazione dei fornitori..... | pag. 85 |
| 5.1.2. Albo fornitori..... | pag. 86 |
| 5.1.3. Procedure di gara..... | pag. 88 |
| 5.2. Valore delle forniture..... | pag. 90 |
| 5.2.1. Fornitori in cifre..... | pag. 90 |
| 5.2.2. Contratti e acquisti..... | pag. 93 |
| 5.3. Obiettivi e risultati..... | pag. 94 |
| 6. L'Ambiente..... | pag. 95 |
| 6.1. Politica ambientale..... | pag. 95 |
| 6.2. Mitigazione degli impatti ambientali..... | pag. 96 |
| 6.2.1. Consumi energetici..... | pag. 96 |

| | | |
|----------|---|----------|
| 6.2.1.1. | Consumi di metano..... | pag. 96 |
| 6.2.1.2. | Consumi di energia elettrica..... | pag. 98 |
| 6.2.1.3. | Consumi degli automezzi..... | pag. 100 |
| 6.2.2. | Consumi idrici..... | pag. 101 |
| 6.2.3. | Azioni per mitigare gli impatti ambientali..... | pag. 102 |
| 6.2.3.1. | Efficientamento energetico delle sedi..... | pag. 102 |
| 6.2.3.2. | Mobilità elettrica..... | pag. 103 |
| 6.2.3.3. | Sostituzione delle coperture di amianto..... | pag. 103 |
| 6.2.4. | Rifiuti prodotti..... | pag. 104 |
| 6.2.5. | Emissioni prodotte di NOx e PM10..... | pag. 105 |
| 6.3. | Lotta al cambiamento climatico..... | pag. 106 |
| 6.3.1. | Impianti di produzione di energia..... | pag. 106 |
| 6.3.1.1. | Produzione di energia da fonte rinnovabile..... | pag. 106 |
| 6.3.1.2. | Produzione di energia da fonte non rinnovabile..... | pag. 108 |
| 6.3.2. | Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili..... | pag. 109 |
| 6.3.3. | Efficienza energetica..... | pag. 110 |
| 6.3.4. | Emissioni di CO ₂ | pag. 110 |
| 6.3.4.1. | Emissioni prodotte..... | pag. 110 |
| 6.3.4.2. | Emissioni evitate..... | pag. 111 |
| 6.4. | Obiettivi e risultati..... | pag. 112 |
| 7. | La Collettività e il Territorio..... | pag. 117 |
| 7.1. | Innovazione, ricerca e sviluppo..... | pag. 117 |
| 7.2. | Dialogo con istituzioni locali e nazionali..... | pag. 118 |
| 7.3. | Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali..... | pag. 118 |
| 7.4. | Obiettivi e risultati..... | pag. 125 |
| | Nota Metodologica..... | pag. 127 |
| | GRI Content Index..... | pag. 133 |

Lettera agli Stakeholder

La Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2020, non può che essere percorsa nei suoi vari capitoli, dalla pandemia da COVID-19 che ha colpito e colpisce ancora quasi tutte le nazioni del mondo.

Le conseguenze sociali ed economiche sono evidenti. Come Gruppo abbiamo fatto e continuiamo a fare, tutto quanto è nelle nostre possibilità per limitare le conseguenze e contribuire alla ripresa.

Proprio questa esperienza ha reso ancora più evidente quanto le imprese siano parte integrante del sistema ambientale e sociale e di quanto il collegamento con gli stakeholder, il sostegno reciproco, la presa d'atto di una condizione comune, siano elementi essenziali per il mantenimento dei livelli di performance e per lo sviluppo.

Non è un caso se il piano strategico messo a punto per il 2021-2025, attraverso un ampio percorso partecipativo interno, prenda le mosse dai nostri valori e li declini in traiettorie di lungo periodo che mettono al centro l'essenzialità delle persone, il cambiamento climatico la transizione tecnologica. Traiettorie che incrociano otto dei diciassette SDGs (Sustainable Development Goals), approvati dall'ONU e da raggiungere nel 2030.

Forse mai come quest'anno dobbiamo ringraziare le nostre persone che, nonostante le difficoltà del lavorare da remoto, hanno confermato i livelli di produttività storici, raggiunti con impegno e dedizione. Per loro abbiamo messo in atto azioni continue per la salvaguardia della loro salute e per limitare la diffusione del contagio dentro e fuori l'azienda.

Per clienti, fornitori e collettività abbiamo deciso azioni di sostegno coerenti con il più vero significato di responsabilità sociale d'impresa.

Sul fronte ambientale, relativamente alla lotta al cambiamento climatico, la pandemia non ha generato sul Gruppo Estra un impatto negativo, visto che la produzione di energia da fonti rinnovabili è proseguita regolarmente.

Rimane costante anche il valore economico generato e distribuito agli stakeholder: fornitori di beni e servizi (escludendo quelli per l'acquisto di materia prima), alle risorse umane e alla collettività.

Il pronto adeguamento operativo ed organizzativo attuato dalle Società del Gruppo al mutato contesto e le azioni intraprese per limitare gli impatti della crisi, dimostrano la grande capacità di resilienza del Gruppo.

L'Amministratore Delegato
Alessandro Piazzi

Il Presidente
Francesco Macrì

1. Il Gruppo

1.1 Introduzione

Estra S.p.A. (di seguito anche “Estra”), avendo emesso, il 28 novembre 2016, un prestito obbligazionario *unsecured* e non convertibile presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino e avendo caratteristiche dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall’art. 2 comma 1, è soggetta all’applicazione del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 “Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla Direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni” (di seguito anche Decreto).

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF) del Gruppo Estra al 31 dicembre 2020 è redatta in adempimento alle disposizioni del Decreto 254/16 e successive modifiche e integrazioni ed è un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, così come previsto dal Decreto (Art. 5 comma 3b).

Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle Società consolidate integralmente all’interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2020. I dati riportati riguardano l’anno solare 2020; a fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative dell’ultimo triennio 2018-2020, laddove possibile.

Per la redazione della propria DNF, Estra ha applicato i *Sustainability Reporting Standards* del *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* secondo l’approccio *In accordance - Core*. Per ciascun tema riportato nella presente relazione si evidenzia la sua materialità rispetto all’analisi effettuata da Estra, i rischi collegati e le relative modalità di gestione, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

I dati sono stati raccolti dalle varie funzioni responsabili di Estra, avvalendosi dei sistemi gestionali aziendali, di software specifici e di numerosi report. La funzione aziendale che si occupa della redazione della DNF ha svolto il coordinamento necessario e ha redatto il presente documento.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 18 marzo 2021 ed è sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.. La DNF è pubblicata nella sezione “Il Gruppo” del sito internet della Società (<https://corporate.estra.it/>).

L’anno 2020 è stato caratterizzato, a livello mondiale, dalla pandemia causata dal virus COVID-19. Il Bilancio Consolidato di Gruppo ne illustra gli effetti economici e finanziari sul Gruppo Estra, mentre in questo documento ne rendicontiamo, in uno specifico paragrafo successivo, gli effetti socio-ambientali.

1.2 Profilo

La storia di Estra nasce in Toscana nel 2009 grazie all’aggregazione di tre multiutility a capitale pubblico: Coniag 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 817.167 clienti gas e energia elettrica e ricavi totali consolidati per 762.350 milioni di euro nel 2020, 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.

A febbraio 2020, Estra Clima - Società del Gruppo Estra operante nel settore dell'efficienza energetica e delle rinnovabili - ha acquisito Termas S.r.l., azienda proprietaria di una centrale cogenerativa abbinata ad una rete di teleriscaldamento, situata nel Comune di Ancona. L'impianto di Termas è dotato di una centrale con tre generatori di calore e due impianti di cogenerazione, per una potenza termica complessiva installata di 19 MW e una potenza elettrica di 3 MW. La rete di teleriscaldamento è estesa per oltre 4,5 chilometri e serve utenze pubbliche e private, fra queste: l'ospedale INRCA di Ancona, la sede di Viva Servizi, di Ancona Ambiente, di Fidel Marche, di Ancona Entrate, 8 condomini centralizzati e oltre 100 unità abitative. L'operazione complessiva, ha previsto: l'acquisizione dell'impianto, l'acquisizione dei contratti di vendita dell'energia termica ai clienti finali, pubblici e privati, l'acquisizione dell'immobile ove è installata la parte impiantistica di generazione termica ed elettrica e il necessario intervento di manutenzione straordinaria alla parte impiantistica per garantire nel tempo la continuità del servizio in qualità.

Ad aprile del 2020 **Estra S.p.A.** ha acquisito una partecipazione del 15% di **ECOS S.r.l.**, Società attiva nella gestione dei rifiuti speciali. Il 26.1.2021 si è completata l'acquisizione societaria rilevando il residuo 85% delle quote.

A novembre del 2020 Estra e Consiag (socio di Esta Spa) hanno acquisito una partecipazione del 10% della Società Bisenzio Ambiente S.r.l. (5% da Estra e 5% da Consiag), detenuta da CIPECO S.r.l., attraverso un aumento di capitale pari a Euro 77.000. La Società Bisenzio Ambiente S.r.l. è proprietaria di un impianto di trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi allo stato liquido e fangoso pompabile.

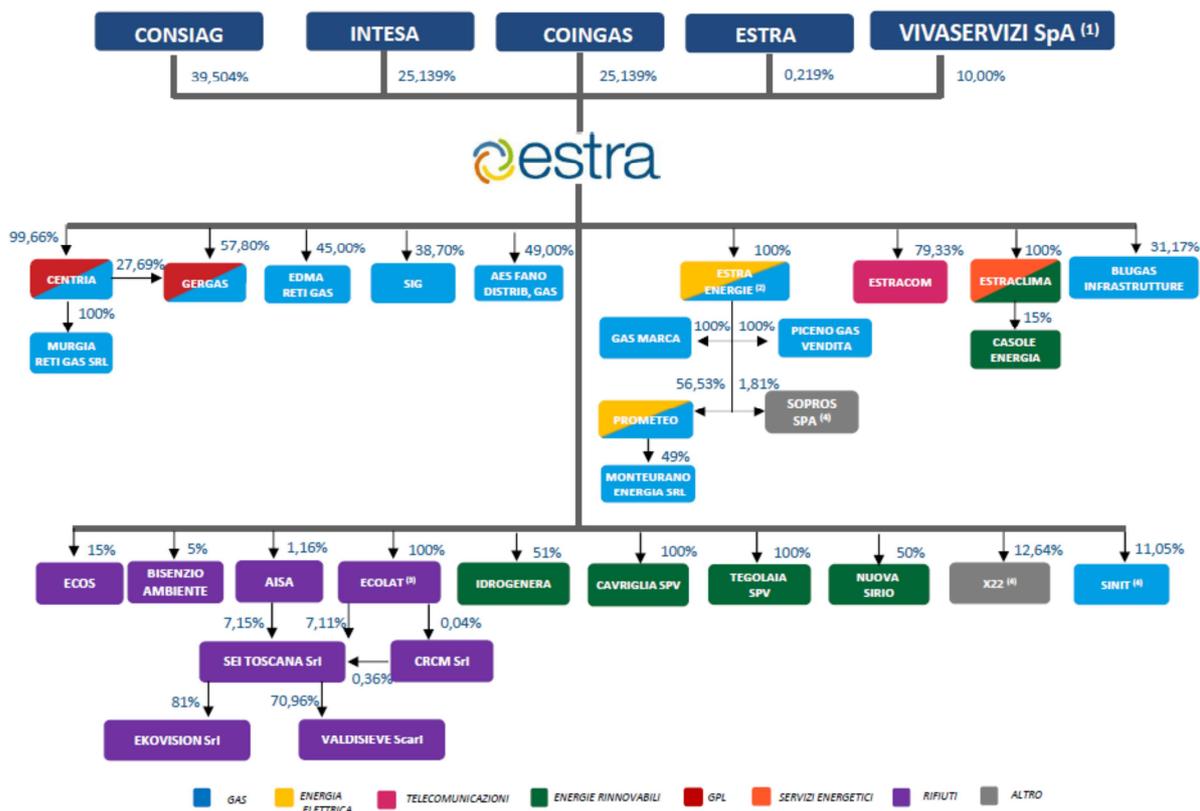
E' prospettata la futura acquisizione totale di Bisenzio Ambiente, attraverso un programma per step successivi che comporterà l'incremento progressivo delle quote detenute da Estra, fino ad arrivare al totale controllo societario.

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

- approvvigionamento, 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*;
- gestione di servizi ambientali;
- commercializzazione di gas propano liquido.

Estra 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 2020, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.



Note:

- (1) Multiservizi ha cambiato ragione sociale in VIVASERVIZI SpA
- (2) Estra Energie detiene lo 0,072% della Banca Popolare delle Province Molisane Scarl
- (3) Ecolat partecipa in Cons,Eco
- (4) Società attualmente in stato di liquidazione

Documento riservato e strettamente confidenziale

Cerved Rating Agency in data 05/06/2020 ha modificato il rating di Estra S.p.A. da A3.1 a B1.1. La revisione del rating riflette le fisiologiche ripercussioni legate all'emergenza COVID-19 sull'andamento del core business della vendita gas ed energia elettrica nell'anno 2020. L'Agenzia stima che nel 2020 le performance economiche e finanziarie inferiori alle attese, in termini di volumi, marginalità e gestione del circolante, influenzeranno la capacità del Gruppo di ridurre l'esposizione debitoria.

I valori del Gruppo

Vicinanza

Siamo presenti in modo autentico nella vita quotidiana delle persone, azzerando le distanze. Le nostre relazioni definiscono chi siamo; "essere parte di" è il modello sociale che ci identifica. La crescita è il fulcro del nostro ruolo e il valore che possiamo portare alle comunità di cui facciamo parte.

Sostenibilità

Siamo consapevoli di come il valore messo in circolo in una comunità non è mai disperso, ma moltiplicato. Pertanto, indirizziamo tutte le nostre azioni consci di dover contribuire al mantenimento del patrimonio naturale per le generazioni future. Siamo un fattore di sviluppo credibile per le comunità perché ne sosteniamo attività e passioni che contribuiscono alla crescita sociale ed economica.

Accessibilità

Con i nostri servizi sempre disponibili diamo opportunità semplici e condivisibili. Sperimentiamo oggi i servizi del futuro, promuoviamo il progresso e la crescita, vediamo e accettiamo in ogni persona un'opportunità da portare a bene comune.

Empatia

Mettiamo attenzione consapevole nel legame con le persone, per comprenderle a fondo assisterle al meglio. Traduciamo i nostri valori guida e le nostre intenzioni in opportunità reali, concentrandoci su quello che veramente conta e può fare la differenza. Usiamo con le persone un linguaggio condiviso in modo disinvolto, con naturale franchezza e immediatezza.

Cura

Facciamo la differenza promuovendo e proteggendo la serenità delle persone, erogando servizi primari e costruendo legami di fiducia. Ci impegniamo ad imparare e scoprire i bisogni quotidiani e le esigenze diversificate delle persone per mantenere rapporti duraturi. Per realizzare tutto ciò, è necessario lavorare ogni giorno con determinazione ad agire per ogni persona e risponderne.

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

Il *Piano Strategico 2021/2025* del Gruppo Estra pone al primo posto i valori di Estra descritti sopra che sono diventati un asset fondamentale dal quale partire per costruire i cardini strategici e per affrontare le future sfide di mercato.

I nuovi pilastri strategici del Gruppo dunque, prendendo a base la Cura e l'Empatia per le persone, l'Accessibilità e la Vicinanza, intese come infrastrutture digitali, e la Sostenibilità, si sviluppano e si evolvono in:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Network
- Efficienza

fino a raggiungere l'obiettivo di una *Multiutility dei Servizi Green e Digital* attraverso strategie in grado anche di perseguire gli otto SDGs elencati nel successivo capitolo, in un'ottica di centralità delle persone, transizione tecnologica e attenzione al tema del cambiamento climatico.

Gli investimenti

Nel 2020, gli investimenti totali del Gruppo sono stati di 46,9 milioni di euro in diminuzione del 57% rispetto al 2019. Tale riduzione è dipesa essenzialmente dalla mancanza di nuove operazioni di M&A nel 2020, le quali costituivano la parte più rilevante degli investimenti. Analizzando le singole categorie, si rileva un considerevole aumento degli investimenti in innovazione pari al 225% rispetto alla media del biennio 2018-2019, dovuto all'acquisizione di sistemi informativi e smart meter.

La seguente tabella mostra la composizione degli investimenti, effettuati nel triennio 2018-2020.

| Investimenti <i>(Migliaia, €)</i> | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---------------|----------------|---------------|
| Sviluppo industriale | 54.602 | 95.241 | 24.174 |
| Innovazione | 4.422 | 3.317 | 12.588 |
| Servizi | 6.421 | 7.101 | 6.472 |
| Beni mobili e immobili | 2.666 | 3.452 | 3.657 |
| Totale | 68.111 | 109.111 | 46.891 |

Il valore generato e distribuito

La quantificazione della ricchezza complessivamente prodotta e distribuita è un'operazione fondamentale per comprendere in termini semplici e concreti il valore, espresso in termini monetari, che il Gruppo riversa sul territorio e quindi a tutti quei soggetti che fanno parte del territorio stesso.

Il concetto di distribuzione di valore economico permette di interpretare i dati del bilancio di esercizio mediante l'utilizzo di una diversa chiave di lettura. Secondo questa ottica multi-Stakeholder, infatti, la ricchezza prodotta da un'azienda non si limita al risultato economico conseguito nell'esercizio ma abbraccia un universo di molteplici "remunerazioni" che rappresentano la vera "impronta" economica che l'azienda imprime nella collettività.

Mediante lo svolgimento delle attività del proprio core business, Estrà crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, personale, Pubblica amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

Valore economico direttamente generato e distribuito (2018-2020)

| (in migliaia di euro) | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--|----------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
| Valore economico direttamente generato | 846.071 | | 1.000.280 | | 765.337 | |
| Valore economico distribuito agli Stakeholder | 810.467 | | 944.275 | | 697.179 | |
| <i>Fornitori</i> | 731.713 | 90,3% | 857.191 | 90,8% | 617.344 | 88,5% |
| <i>Personale</i> | 36.604 | 4,5% | 39.348 | 4,2% | 39.230 | 5,6% |
| <i>Soci/azionisti e finanziatori</i> | 27.541 | 3,4% | 27.869 | 3,0% | 18.984 | 2,7% |
| <i>Pubblica Amministrazione</i> | 11.958 | 1,5% | 17.258 | 1,8% | 19.498 | 2,8% |
| <i>Collettività e territorio</i> | 2.651 | 0,3% | 2.609 | 0,3% | 2.123 | 0,3% |
| Valore economico trattenuto dal Gruppo | 35.604 | | 56.005 | | 68.158 | |

I valori del 2018 e 2019 sono stati rivisti in seguito all'aggiornamento dei dati per quanto riportato nel Bilancio Consolidato 2020

Il valore economico direttamente generato nel 2020 è pari a 765,3 milioni. Rispetto al 2019 si registra un decremento del 23,5 % per effetto della diminuzione dei ricavi dovuta, in ampia parte, al calo del prezzo del gas naturale e dell'energia elettrica, ai minori volumi di gas venduti al PSV per attività di bilanciamento e ai minori volumi di gas naturale somministrati di clienti industriali a causa del rallentamento delle attività per l'emergenza sanitaria.

La maggior parte della ricchezza prodotta è stata distribuita ai Fornitori (locali e nazionali), per complessivi 617,3 milioni, pari all'88,5% della ricchezza totale. In riduzione del 28% in correlazione alla riduzione dei ricavi.

Al personale dipendente, invece, sono stati distribuiti 39,2 milioni, in linea rispetto ai 39,3 del 2019.

Ai soci e finanziatori sono stati attribuiti complessivamente 18,9 milioni in termini di dividendi distribuiti e di oneri finanziari corrisposti. Il risultato, in diminuzione del 31,9% rispetto al 2019, è dovuto essenzialmente alla riduzione dei dividendi distribuiti (oltre il 50% in meno) e in misura residuale anche alla diminuzione degli oneri finanziari.

Nel 2020 si registra un incremento di 2,2 milioni, della distribuzione della ricchezza alla Pubblica Amministrazione, in conseguenza al maggior reddito prodotto nell'esercizio.

Alla collettività e al territorio, sono stati distribuiti 2,1 milioni in sponsorizzazioni (sportive, culturali e sociali), liberalità e quote associative.

Il valore economico trattenuto all'interno del Gruppo ammonta a 68,1 milioni. In progressivo aumento nel corso del triennio ed essendo costituito in larga parte da costi non monetari rappresenta un indicatore efficace della capacità di autofinanziamento del Gruppo.

1.3 Governance

Nel 2020 il numero dei membri presenti all'interno degli Organi di Governo e Controllo societari (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) risulta essere pari a 72, in prevalenza uomini (4 su 5), con un'età media di oltre 50 anni.

La tabella sottostante evidenzia come negli ultimi tre anni il numero dei membri sia diminuito di 16 unità pari al 18%, grazie alla fusione di alcune Società. Rimane costante la predominante presenza maschile rispetto a quella femminile. Nel 2020, il 75% dei membri sono uomini e il 25% sono donne.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Composizione¹ | | | |
| Numero membri | 88 | 76 | 72 |
| Donne | 20 | 19 | 18 |
| Uomini | 68 | 57 | 54 |
| Età | | | |
| Minore o uguale a 29 anni | | | |
| Donne | 0 | 0 | 0 |
| Uomini | 0 | 0 | 0 |

¹ Si specifica che nel calcolo sono considerati anche i membri delle Società fuse nel corso del 2019 perché i Consigli di Amministrazione e il Collegio Sindacale si sono riuniti.

| | | | |
|--------------------------------|---------|---------|---------|
| Da 30 a 50 anni inclusi | | | |
| Donne | 13 | 10 | 8 |
| Uomini | 21 | 18 | 15 |
| Oltre 50 anni | | | |
| Donne | 7 | 9 | 10 |
| Uomini | 47 | 39 | 39 |
| Età media | | | |
| Donne | 47 anni | 47 anni | 50 anni |
| Uomini | 55 anni | 55 anni | 56 anni |
| Età media complessiva | 52 anni | 53 anni | 54 anni |

Nel 2020, circa i due terzi dei membri degli organi di governo possiede la laurea (62,5%), mentre un terzo risulta aver conseguito un diploma superiore (34,7%). Residuale, infine, la percentuale dei possessori di titoli di studio di grado inferiore, come la licenza media (1,4%) e la licenza elementare (1,4%). Analizzando i dati, anche in questo caso, in rapporto alla dimensione di genere, emerge che è laureato il 72,2% dei membri donne, a fronte del 59,3% dei pari ruolo di sesso maschile.

Per quanto riguarda l'anzianità di carica, che prende in considerazione il numero dei ruoli e non dei membri degli organi di governo, nel 2020 si contano 102 ruoli così suddivisi: 57 caratterizzati da un'anzianità inferiore ai 3 anni, 23 con anzianità compresa tra 3 e 6 anni e 22 con anzianità superiore ai 6 anni. In termini di genere, è interessante rilevare come la netta prevalenza di ruoli con anzianità di carica inferiore ai sei anni (80 ruoli su 102) sia un aspetto trasversale ad ambo i sessi.

1.4. Gestione responsabile delle attività

1.4.1. Modello di Gestione e politiche di anticorruzione

Modello di Gestione

Il Gruppo Estra, fin dalla sua costituzione, si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 (di seguito "MOGC") 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. Il numero delle Società del Gruppo che hanno adottato il MOGC, negli anni, è sempre cresciuto, e conta ad oggi le seguenti Società: Estra, Estra Energie, Centria, Gergas, Prometeo, Estra Clima, Estracom, Gas Marca, Ecolat e Piceno Gas Vendita.²

Sull'attuazione e rispetto del MOGC 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. Nel corso del

² Si specifica che attualmente non è stato adottato il Modello 231 per le Società che non hanno dipendenti, ad esclusione di Piceno Gas vendita che ha comunque adottato il Modello 231, Cavriglia, Tegolaia, Idrogena. Infine, anche Murgia attualmente non ha adottato un Modello 231.

2020 Estra, ha aggiornato il proprio Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (giunto alla sua sesta revisione) al fine di valutare i nuovi reati presupposto inseriti nel Decreto:

- a. reato di traffico di influenze illecite di cui all'art. 346 bis c.p., introdotto tra i reati richiamati dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 dalla Legge 9 gennaio 2019, n. 3;
- b. reati di frode in competizioni sportive e di esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi d'azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati di cui al nuovo art. 25- quaterdecies del D.lgs. 231/2001 introdotto dalla Legge 3 maggio 2019, n. 39;
- c. reato di ostacolo e di false dichiarazioni alle Authority incaricate di vigilare sulla sicurezza informatica inserito nell'art. 24-bis del D.Lgs. 231/2001 dal Decreto Legge n. 105/2019 (c.d. "Decreto Cybersecurity"), convertito dalla la Legge 18 novembre 2019, n. 133;
- d. reati tributari introdotti nel nuovo art. 25 quinquiesdecies del D.Lgs. 231/2001 dalla Legge 19 dicembre 2019 n.157 (dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici, emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, occultamento o distruzione di documenti contabili, il reato di sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte);
- e. reati introdotti dal Decreto Legislativo 14 luglio 2020, n. 75, avente ad oggetto l'attuazione della direttiva (UE) 2017/1371 c.d. Direttiva PIF (Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.), frode ai danni del Fondo Europeo Agricolo di Garanzia e del Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo, ex art. 2, comma 1, Legge n. 898/1986, peculato, ai sensi dell'art. 314, comma 1, c.p. (con l'esclusione dell'ipotesi di uso momentaneo del bene), peculato mediante profitto dell'errore altrui, ex art. 316 c.p., abuso d'ufficio, ex art. 323 c.p., gravi frodi IVA in ipotesi di dichiarazione infedele (art. 4 D.Lgs. n. 74/2000), omessa dichiarazione (art. 5) e indebita compensazione (art. 10-quater D.Lgs. n. 74/2000) e contrabbando, ai sensi del D.P.R. n. 43/1973).

Tutte le Società stanno adeguando il proprio Modello ai reati sopra descritti, con la previsione di approvazione entro i primi mesi del 2021.

Segnalazioni anonime

Dal 2018 Estra e le altre Società del Gruppo che hanno adeguato il Modello alla legge n. 179/2017, hanno istituito un canale informatico idoneo a garantire la riservatezza dell'identità di colui che segnala condotte illecite rilevanti ai fini dei reati presupposto, a tutela dell'integrità dell'ente. L'applicazione web adottata (*MY WHISTLEBLOWING*) 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*.

Nel 2020 non sono state ricevute segnalazioni tramite l'utilizzo di tale piattaforma.

E' previsto per il 2021 l'estensione dell'utilizzo di tale piattaforma alle Società Ecolat e Piceno Gas Vendita, che hanno in corso la revisione del proprio Modello alla suddetta normativa.

Le attività dell'Organismo di Vigilanza

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.

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. L'Organismo di Vigilanza della Società Ecolat è composto da 2 membri, uno esterno ed uno interno e quello della Società Piceno Gas Vendita è stato nominato, nel corso del 2020, in forma monocratica ed è stato affidato ad un membro interno.

Nel corso del 2020, l'OdV ha svolto 36 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 30, così suddivisi:

- area salute, sicurezza e ambiente: n. 8 verifiche;
- area acquisti, consulenze e gare: n. 10 verifiche;
- area formazione ex DLGS 231/2001: n.2 verifiche;
- area gestione pagamenti: n. 1 verifica;
- area certificazioni di qualità: n. 6 verifiche;
- area selezione e gestione del personale: n° 3 verifiche.

Inoltre l'OdV ha costantemente monitorato, attraverso un confronto diretto con gli RSPP delle Società, l'evoluzione dell'emergenza Covid-19 con riferimento alle misure adottate dal Gruppo a contrasto della diffusione del virus.

Le verifiche della funzione Internal audit nel corso del 2020 si sono concentrate sulle aree poste sotto attenzione dalla visita ispettiva della Guardia di Finanza ed hanno interessato un processo di acquisizione societaria, la gestione di alcune consulenze e sponsorizzazioni, la modalità di utilizzo della carta di credito e rimborsi tramite cassa aziendale.

Nel 2020 non si sono accertati episodi di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

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.

Nel triennio 2018-2020, non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione; né l'azienda né i suoi dipendenti sono stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione.

Tutti i nuovi assunti ricevono una copia del Codice Etico e una comunicazione con i riferimenti del Modello 231 e dell'Organismo di Vigilanza. I Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) e i Codici Etici sono a disposizione di tutti i dipendenti in un'apposita sezione dell'intranet.

Altresì, a seguito di ogni modifica del MOGC, viene inviata una comunicazione specifica: nel 2020 Estra, a seguito dell'aggiornamento del Modello 231, ha inviato a tutti i dipendenti tale comunicazione.

A seguire la tabella che rileva i dati relativi ai dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione. Da questa si evince come il numero dei dipendenti formati sia quasi triplicato rispetto al precedente anno (445 contro 184). Tale crescita, è attribuibile all'adozione della modalità e-learning che ha permesso una maggiore flessibilità e condivisione dei contenuti che ha avuto un impatto evidente anche sulla percentuale dei dipendenti formati rispetto ai dipendenti totali che è passata dal 24,2 del 2019 al 59,4% del 2020.

L'ampliamento del personale dipendente formato ha riguardato trasversalmente tutte le categorie, con un tasso di crescita esponenziale per la categoria degli impiegati (equamente ripartita nel genere), che rappresentano il 75,3% di coloro che hanno beneficiato dell'intervento formativo.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica, si osserva che il 93,7% dei dipendenti formati si concentrano nelle sedi storiche di Arezzo, Prato e Siena in quanto in queste sedi opera il maggior numero di dipendenti dotati di computer, che quindi sono stati coinvolti nella formazione e-learning.

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, divisi per categoria e sede

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------|-------|-------|
| Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione | 39 | 184 | 445 |
| Fattorini | 0 | 1 | 1 |
| Operai | 0 | 21 | 93 |
| Impiegati | 33 | 135 | 335 |
| Quadri | 6 | 14 | 16 |
| Dirigenti | 0 | 13* | 0 |
| Percentuale su totale dipendenti | 5,5% | 24,2% | 59,4% |
| Distribuzione geografica | | | |
| Arezzo | 0% | 14,1% | 15,7% |
| Prato | 5,1% | 39,7% | 44,5% |
| Siena | 7,7% | 14,1% | 33,5% |
| Ancona | 64,1% | 0% | 2,3% |
| Altre aree | 23,1% | 32,1% | 4,0% |

* Dai dirigenti formati sono stati esclusi quelli che sono membri di Organi di Governo Societari.

Le politiche e le procedure di anticorruzione vengono comunicate a tutti i membri degli organi di governo e di controllo (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali) delle Società che hanno adottato il Modello di Gestione e il Codice Etico.

Per quanto riguarda le iniziative in materia di anticorruzione che hanno coinvolto i membri degli organi di governo, si rileva che nel 2019 il dato fornito corrisponde ai membri dei CdA e ai membri dei collegi che hanno approvato l'aggiornamento del Modello 231. Nel 2020, il dato corrisponde, invece, unicamente ai membri del CdA della Capogruppo Estra SpA che è stata l'unica Società del Gruppo ad aver approvato l'aggiornamento del Modello 231. Inoltre, nel 2020, a tutti i membri degli organi di governo delle Società Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Prometeo, Centria, Gergas e Ecolat sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione.

Membri degli organi di governo che hanno ricevuto formazione in tema di anticorruzione

| 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|------------------|-------------------|----|------------------|-------------------|-----|------------------|-------------------|----|
| N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % |
| 88 | 0 | 0% | 76 | 38 | 50% | 72 | 8 | 11 |

Membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione

| 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|------------------|---------------------|-----|------------------|---------------------|-------|------------------|---------------------|-----|
| N. totale membri | N. membri informati | % | N. totale membri | N. membri informati | % | N. totale membri | N. membri informati | % |
| 88 | 50 | 57% | 76 | 50 | 65,8% | 72 | 53 | 74% |

Il Modello di Gestione 231 e il Codice Etico vengono comunicati a tutti dipendenti delle relative Società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche. Nel 2020, i lavoratori ai quali sono state comunicate informazioni in merito al Modello di Gestione e il Codice Etico sono stati i 180 dipendenti di Estra S.p.A. in quanto la Società ha provveduto all'aggiornamento di tale documentazione e ai 27 assunti del Gruppo ai quali sono state fornite tali informazioni in occasione del loro ingresso in azienda, così come da prassi.

Nel 2019 sono stati comunicati aggiornamenti non soltanto ai dipendenti di Estra, ma anche ai lavoratori di Centria, Estra Energie, Estracom, Gergas e Estra Clima. La tabella sottostante riporta il dettaglio delle qualifiche dei dipendenti ai quali sono stati comunicati aggiornamenti relativi al Modello di Gestione e al Codice Etico nel biennio 2019-2020. I dati sono estremamente variabili in quanto lo scorso anno l'aggiornamento è stato comunicato a più Società che hanno più operai e impiegati.

| Dipendenti per inquadramento a cui sono stati comunicati aggiornamenti relativi al Modello 231 e il Codice Etico | 2019 | | 2020 | |
|--|------|-----|------|-----|
| | | | | |
| Dirigenti | | 19 | | 11 |
| Quadri | | 36 | | 14 |
| Impiegati | | 522 | | 164 |
| Operai | | 166 | | 15 |

| | | | | |
|-----------|--|---|--|---|
| Fattorini | | 6 | | 3 |
|-----------|--|---|--|---|

Sebbene non esista una procedura formalizzata per comunicare ai fornitori le politiche e le procedure anticorruzione, a tutti coloro che ricevono ordini di acquisto autorizzato e ad alcuni tra coloro che ricevono ordini da contratto dalle Società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico viene espressamente richiesto di prendere visione di quest'ultimo. 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 triennio 2018-2020.

Nel 2020 la percentuale dei fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico è rimasta stabile al 100% per gli ordini di acquisto (anche se con un numero di fornitori inferiore di 127 unità rispetto al 2019), mentre risulta nettamente migliorata per quanto riguarda gli ordini da contratto: 50,5% a fronte del 27,6% dell'anno precedente (anche in questo caso, il numero di fornitori ha subito una contrazione di 108 unità).

| Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico | | | |
|--|-------------------------|--|---|
| Numero totale fornitori | | | |
| 2018 | 2.402* | | |
| 2019 | 2.223** | | |
| 2020 | 2.349*** | | |
| Ordini di acquisto | | | |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| 2018 | 804 | 699 | 86,9% |
| 2019 | 895 | 895 | 100% |
| 2020 | 768 | 768 | 100% |
| Ordini da contratto | | | |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| 2018 | 1.130 | 242 | 21,4% |
| 2019 | 686 | 189 | 27,6% |
| 2020 | 588 | 297 | 50,5% |

* Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Prometeo, ETA 3, Gas Tronto e Piceno Gas Vendita, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.

** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Gergas, Ecolat, Murgia Reti Gas e Piceno Gas Vendita, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.

*** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Piceno Gas Vendita (non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.) e Murgia Reti Gas (non dotata di Codice Etico). A tale conteggio sono stati aggiunti 124 fornitori che, nel corso del 2020 hanno visionato il Codice Etico in quanto hanno stipulato ordini di acquisto o da contratto con il Gruppo Estra ma che non hanno ricevuto nessun pagamento al 31 12 2020.

Il Gruppo Estra S.p.A. ha adottato un Codice Etico e un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Pertanto 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 di (nome della società), sul sito (url della Società), cliccando su Società, Codice Etico, e 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 di (nome della Società), 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 (nome) 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 di (nome della Società); nonché comportamenti che, sebbene non intenzionalmente rivolti a commettere illecito, siano tali da costituire potenzialmente per la stessa gli eventi delittuosi di cui al D.Lgs. 231/2001;

6) di non essere mai stato rinviato 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 e sul comportamento dei fornitori oltre che dei dipendenti del Gruppo è attivo il controllo dell'Organismo di Vigilanza.

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 2020 nessun contratto con partner commerciali è stato risolto o non è stato rinnovato a causa di violazioni legate alla corruzione.

1.4.2 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: la gestione della qualità, la responsabilità sociale d'impresa, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la sicurezza 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 presenta le certificazioni possedute dal Gruppo Estra nel triennio 2018-2020. Il numero di certificazioni è aumentato nel 2020 a testimonianza del fatto che la politica delle certificazioni è ormai radicata nel Gruppo. Altre Società del Gruppo hanno infatti ottenuto le certificazioni "base" ISO9001, ISO14001 e ISO45001.

Inoltre, risulta che il 100% dei dipendenti del Gruppo opera secondo standard di certificazione in qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro ed il 30% secondo standard di certificazioni SA8000.

| Numero e tipologia di certificazioni ³ | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Qualità ISO9001 | 7 | 7 | 9 |
| Responsabilità sociale d'impresa SA8000 | 1 | 1 | 1 |
| Sistemi di gestione ambientale ISO14001 | 7 | 7 | 8 |
| Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro ISO 45001 | 7 | 7 | 9 |
| Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni ISO/IEC 27001 | 3 | 3 | 3 |
| Sistemi per la gestione dei beni ISO55001 | 1 | 1 | 1 |
| Gestione dell'energia ISO50001 e CEI11352 | 2 | 2 | 2 |
| Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 18295 parte1 e parte 2 (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 | 4 | 4 |

Riguardo ai Regolamenti, Centria possiede quello EMAS, mentre Estra Clima possiede il (CE) 303/2008. Estracom, Estra Clima e Centria possiedono attestazioni SOA.

1.5 Gestione dei rischi

La funzione Risk Management di Gruppo, istituita da Estra nel 2018, ha operato anche nel corso del 2020 per il consolidamento di un sistema di gestione integrata dei rischi strutturato 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. Estra, nel disegno complessivo del processo di gestione dei rischi, ha adottato un approccio sistematico e articolato, mediante l'introduzione e lo sviluppo graduale di un processo di Enterprise Risk Management (ERM).

³ Le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 sono possedute da Estra S.p.A., Estra Energie, Ecolat, Estra Clima, Estracom, Centria, Gergas e Prometeo. Murgia Reti Gas possiede le certificazioni ISO9001 e ISO 45001. La certificazione "Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni ISO/IEC 27001", è posseduta da Estra, Centria ed Estracom. La certificazione "Gestione dell'energia ISO50001 e CEI11352" è posseduta da Estra Clima e Centria, mentre la sola Centria possiede la certificazione "Responsabilità sociale d'impresa SA8000".

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 intende proseguire nell'attività di consolidamento ed evoluzione del proprio modello di Risk Management, 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 macro aree "Rischi Esterni" e "Rischi Interni" (strategici, operativi e finanziari).

Rischi non finanziari

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

| Ambiti del Decreto | Descrizione del Rischio | Modalità di Gestione |
|--------------------|---|--|
| AMBIENTE | <p>Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/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 |

| Ambiti del Decreto | Descrizione del Rischio | Modalità di Gestione |
|----------------------|--|---|
| DIRITTI UMANI | <p>Presenza nel parco fornitori di Gruppo di controparti qualitativamente/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 |
| PERSONALE | <p>Perdita o difficoltà di reperimento di risorse chiave, competenze e know-how</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard e 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 <i>coaching</i> rivolte a tutto il personale di Estra S.p.A. • Sistema di certificazione: ISO 45001 adottato dalle Società del Gruppo |

| Ambiti del Decreto | Descrizione del Rischio | Modalità di Gestione |
|--------------------|--|--|
| CORRUZIONE | 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 suoi partner commerciali, agenti o altri soggetti che agiscono in suo nome o per suo conto, che possono comportare rischi di sanzioni penali e civili oltretutto danneggiarne la reputazione | <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 gestione del processo acquisti. • Adozione da parte di Estra Energie e di Prometeo, del Protocollo di autoregolazione per contratti e attivazioni non richieste |
| SOCIALE | Perdita di reputazione presso gli Stakeholder | <ul style="list-style-type: none"> • La funzione Sostenibilità, Relazioni e Ufficio Stampa, svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> ○ cura, in esclusiva in base ad uno specifico Regolamento, dei rapporti con gli organi di informazione ○ comunicazione interna ○ cura e coordinamento di progetti allo scopo di diffondere le pratiche di sostenibilità e di CSR nei territori di riferimento del Gruppo Estra e tra i dipendenti del Gruppo ○ coinvolgimento attivo degli Stakeholder attraverso attività progettuali di engagement, secondo un approccio sostenibile, che coinvolga le dimensioni economica, sociale e ambientale |

1.6 Pandemia COVID-19

Nel 2020 tutto il mondo è stato colpito dalla pandemia causata dal virus COVID-19 che si è diffuso in Europa a partire dai primi mesi dell’anno. L’Italia è stata la prima nazione europea ad essere duramente colpita dal virus, tanto che il 9.3.2020 le autorità governative decisero il lockdown generale su tutto il territorio nazionale.

Fin da febbraio 2020 in Estra è stato costituito un Comitato con le direzioni di tutte le Società controllate che poi, in seguito all’emanazione del “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro” del 14/03/2020 (successivamente allegato al DPCM del 26/04/2020), è divenuto il *Comitato per la gestione dell’emergenza COVID-19 di Gruppo* (composto dagli RSPP di tutte le Società del Gruppo, da RLS-RSU delle Società e dal referente delle direzioni). Il Comitato, dedicato alla gestione dell’emergenza, ha monitorato con estrema attenzione, per tutto l’anno, l’evolversi degli eventi al fine di ottemperare alle normative emanate di volta in volta in base all’evoluzione dell’emergenza sanitaria per l’attuazione delle misure di contenimento del contagio, emettendo un regolamento di gruppo con le specifiche linee guida ed istruzioni operative a copertura delle varie realtà ed organizzazioni delle Società del Gruppo.

Le Direzioni del Gruppo, costantemente informate sull'evoluzione emergenziale, hanno attuato le misure che di volta in volta si sono rese necessarie per poter garantire il maggior livello di sicurezza possibile nei luoghi di lavoro e, allo stesso tempo, assicurare la continuità dei servizi essenziali e di pubblica utilità. Sono sempre stati garantiti i servizi essenziali relativi al pronto intervento fughe gas metano e al servizio guasti telecomunicazione, oltre che il funzionamento dell'impianto di trattamento rifiuti di Ecolat.

Organizzazione del lavoro e salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il 5.3.2020, anticipato da un'email inviata a tutto il personale il 24.2.2020, è stato emesso il primo ordine di servizio di Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria, Prometeo e Murgia Reti Gas che indicava i comportamenti da tenere per evitare la diffusione del virus: non presentarsi al lavoro con la febbre, lavarsi spesso le mani, evitare spostamenti e utilizzare videoconferenze o call telefoniche, ricambiare frequentemente l'aria negli uffici, ridurre la presenza di esterni nelle sedi, evitare assembramenti. Con questo ordine di servizio venivano sospesi convegni o meeting aziendali e veniva vietata la partecipazione del personale ad eventi organizzati da terzi.

Il peggioramento della situazione generale ha successivamente richiesto l'identificazione a l'attuazione di ulteriori misure che sono state definite con l'ordine di servizio del 10.3.2020 che, oltre a ribadire quelle già previste nel precedente ordine di servizio, prevedeva:

- la chiusura delle sedi ogni venerdì fino al 3.4.2020 e il collocamento del personale, salvo quello in reperibilità, in ferie obbligatorie;
- l'utilizzo massiccio dello smart working/lavoro da remoto o la fruizione delle ferie arretrate, dei permessi contrattuali, del recupero delle ore di straordinario. Nel periodo di lockdown su 761 dipendenti, per 465 è stato attivato lo smart working (per le attività prevalentemente impiegatizie);
- il mantenimento delle distanze sociali nella mensa e nei locali dei ristoranti convenzionati.

E' stata decisa anche la chiusura degli uffici al pubblico che è poi continuata dal 12.3.2020 al 3.5.2020. La comunicazione fatta ai clienti elencava i canali alternativi di comunicazione e di servizio che permettevano di svolgere pratiche relative ad allacciamenti, attivazioni, subentri, volture, inoltrare segnalazioni, richieste di informazioni, reclami, senza alcuna differenza rispetto al recarsi fisicamente presso gli uffici al pubblico e in piena sicurezza, rimanendo a casa. Le riaperture degli uffici al pubblico sono state scaglionate poi nel tempo in base alle condizioni regionali e al progressivo adeguamento delle strutture alle disposizioni per il contenimento del contagio.

Negli uffici al pubblico gli accessi sono stati contingentati, sono stati installati elementi di separazione (parafiato) sulle postazioni di lavoro per dividere operatore e cliente, sono state allestite aree self-service per la pulizia della propria postazione di lavoro, con guanti e prodotti per l'igienizzazione. Queste istruzioni sono state applicate agli uffici al pubblico e store gestiti da personale dipendente delle Società Estra Energie e Prometeo, mentre sono state un riferimento per gli store/uffici a gestione esterna.

In linea con i cambiamenti della situazione nazionale relativa alla pandemia e con le norme stabilite dagli organi competenti (DPCM- Ordinanze Territoriali, Rapporti emessi dall'ISS, linee guida INAIL, ecc...) numerose sono state le iniziative intraprese dal Gruppo Estra per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro del proprio personale. A titolo indicativo e non esaustivo si riportano, oltre a quanto sopra già specificato, quelle più significative:

- divieto di recarsi al lavoro con temperatura corporea superiore ai 37.5° C e/o con sintomi riferibili al Covid-19;
- accesso alle sedi aziendali e/o luoghi di lavoro esterni, per tutto il periodo dell'emergenza, è stato consentito sanificandosi le mani, indossando la mascherina di protezione facciale e previo rilevamento della temperatura corporea effettuata sul posto, prima da personale dedicato, e poi con

apposito apparato elettronico “termometro facciale” o con autodichiarazione da parte dell’interessato con cui attesta l’avvenuta misurazione della temperatura corporea prima di recarsi sul luogo di lavoro, di non essere soggetto a restrizioni relative al Covid, di non aver avuto contatti negli ultimi 14 giorni con persone positive al Covid, di non provenire da zone o paesi al alto rischio di contagio, ecc.;

- dotazione per tutto il personale tecnico e operativo delle protezioni sanitarie previste (mascherine, guanti, occhiali, copri scarpe, igienizzante, disinfettante), con l’obbligo, per tutti i dipendenti, di indossare la mascherina facciale in tutti i luoghi di lavoro, siano essi interni che esterni, in presenza di altre persone e nelle zone ad uso comune;
- rispetto delle distanze minime di sicurezza di almeno 1 mt. (dove possibile 1.8 mt) in caso di presenza in ufficio o in qualsiasi altro luogo di lavoro;
- la regolamentazione degli accessi ai luoghi di lavoro e, in particolare, la regolamentazione degli accessi del personale dipendente in azienda e nelle parti comuni per evitare gli assembramenti e il mancato rispetto delle distanze di sicurezza e la riduzione all’indispensabile dell’accesso alle sedi aziendali da parte di consulenti, clienti o fornitori vari;
- istruzioni e direttive specifiche per regolamentare gli accessi del personale esterno con individuazione di servizi igiene dedicati agli ospiti e personale non dipendente;
- incrementata pulizia, igienizzazione e sanificazione dei luoghi di lavoro;
- sanificazione periodica degli impianti di areazione e di climatizzazione;
- allestimento nelle varie sedi aziendali di numerose aree self-service per la pulizia della propria postazione di lavoro, dove sono stati messi a disposizione guanti e prodotti per la sanificazione;
- installazione di elementi di separazione (parafiato) nelle portinerie delle sedi per separare operatore e visitatore;
- indicazione della capienza massima degli uffici aziendali e degli spazi ad uso comune (sale riunioni, sale ristoro, sale stampanti) in base alla loro ampiezza;
- utilizzo degli ascensori per una persona per volta;
- installazione di idonea segnaletica con le indicazioni necessarie a gestire l’emergenza e prevenire i contagi;
- sospensione riunioni e formazione in presenza, meeting, trasferte (ridotte all’indispensabile e/o sospese quando vietate in base alle restrizioni sul territorio);
- l’uso degli automezzi doveva essere effettuato preferibilmente in maniera individuale, nel caso fosse stato necessario condividere un mezzo, le persone dovevano posizionarsi in modo da mantenere la distanza maggiore, indossare la mascherina, arieggiare l’abitacolo. Dopo ogni uso, l’automezzo doveva essere sanificato utilizzando un apposito kit messo a disposizione;
- i servizi mensa aziendali sono stati garantiti nel rispetto delle disposizioni previste, senza creare assembramenti, con rispetto delle distanze di sicurezza, indossando la mascherina (salvo il tempo per alimentarsi). La permanenza nei locali doveva essere ridotta al tempo necessario per consumare il pasto. Gli addetti al servizio mensa hanno garantito la pulizia/igienizzazione dei piani di appoggio e delle sedie ad ogni cambio utilizzo.
- nel caso in cui una persona presente in azienda o sul luogo di lavoro (anche in esterno) avesse sintomi di infezione respiratoria quali tosse o difficoltà respiratoria con febbre, doveva telefonare al suo referente e al servizio risorse umane. La persona doveva essere isolata dagli altri presenti nei locali o nei luoghi di lavoro e doveva essere avvertita immediatamente l’autorità sanitaria competente tramite numeri di emergenza per il COVID-19, appositamente predisposti dalle Regioni o dal Ministero della Salute;
- particolare attenzione è stata fatta alla salvaguardia/tutela della salute per i lavoratori fragili, con il coinvolgimento dei Medici Competenti.

Riguardo alla gestione dei cantieri, il Governo, all’inizio della pandemia, aveva dato indicazioni precise su come prevenire il rischio di contagio da COVID-19 nei cantieri, disponendo di sospendere l’esecuzione dei lavori non essenziali e adottando successivamente il Protocollo di regolamentazione per il contenimento

della diffusione del COVID-19 nei cantieri, emanato il 24.04.2020 e tuttora in vigore. Anche altre Istituzioni/Autorità (Ministeri, Regioni, ARERA, Utilitalia, ecc.), ciascuna per quanto di sua competenza, hanno emesso delibere, linee guida, raccomandazioni ecc. volte a contenere e contrastare la diffusione del contagio.

L'attuazione delle disposizioni anticovid, emesse specificamente per i cantieri sia a livello nazionale che locale, è avvenuta mediante il loro recepimento all'interno dei piani di sicurezza predisposti per i cantieri stessi, in particolare nei Piani di Sicurezza e Coordinamento elaborati dal Committente e nei Piani Operativi di Sicurezza elaborati da tutte le imprese esecutrici. Le misure di sicurezza adottate riguardano:

- l'uso di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, occhiali, tute);
- l'uso di prodotti igienizzanti per le mani;
- l'igienizzazione degli ambienti comuni e delle attrezzature;
- la formazione ed informazione delle maestranze;
- la misura della temperatura;
- le procedure per la gestione dei sintomatici.

Inoltre, per i lavori svolti in esterno, che non rientravano propriamente nelle attività tipiche dei cantieri, come ad esempio l'accesso in abitazioni private anche in presenza di contagiati COVID-19, è stata predisposta un'istruzione con disposizioni specifiche su come operare per ridurre il rischio di contagio.

Per evitare il ricorso alla cassa integrazione che avrebbe penalizzato alcuni lavoratori rispetto agli altri, il 2.4.2020, è stato sottoscritto, in linea con i provvedimenti del Governo e con il Protocollo firmato a livello nazionale con le Organizzazioni Sindacali, un accordo aziendale che stabiliva:

- che il personale dipendente riducesse la propria attività lavorativa per un minimo di 2 giorni alla settimana, sulla base della programmazione dei vari responsabili;
- che i giorni/ore non lavorate sarebbero state coperte utilizzando ferie pregresse;
- che esaurite le ferie arretrate, le ulteriori ore non lavorate sarebbero confluite in una "banca ore negativa" inferiore al 40% delle ore lavorabili al mese. Al momento del ripristino della normale attività i responsabili avrebbero stabilito dei calendari che prevedessero l'effettuazione di un maggior orario giornaliero e settimanale e permettessero così il recupero delle ore accantonate.

Sempre nell'aprile del 2020 è stato deciso di adottare misure a sostegno dei lavoratori in caso di contagio da Coronavirus, stipulando una copertura assicurativa la cui validità si estendeva a tutti i dipendenti di tutte le Società del Gruppo, fino al 31 dicembre 2021. La polizza agisce in caso di ricovero da Covid-19 e prevede:

- un'indennità per ogni giorno di ricovero;
- un'indennità di convalescenza a seguito ricovero in terapia intensiva;
- servizi di assistenza per le prime esigenze post ricovero, tra cui:
 - o invio medico generico, trasporto in ambulanza, invio collaboratrice familiare, baby sitter, accompagnamento figlio minore a scuola, consegna prima spesa a domicilio, pet sitter.

L'8 maggio 2020 è stato sottoscritto, tra il Gruppo Estra e le R.S.U dei lavoratori, un protocollo di attuazione delle misure necessarie per la ripresa progressiva delle attività del Gruppo con lo scopo di prevenzione e protezione per il contrasto alla diffusione del COVID-19 nei luoghi di lavoro. Il Protocollo ripercorreva sottoscrivendole, le disposizioni relative agli accessi, le compresenze nei luoghi di lavoro, l'utilizzo degli spazi comuni e della mensa. In particolare individuava una serie di criteri volti a favorire il rientro dei dipendenti in ufficio, prevedendo piani di rotazione che alternassero presenze di giornate in ufficio a giornate in smart working, tenendo conto dei seguenti elementi:

- limitazioni connesse alla capacità degli uffici al mantenimento della distanza di sicurezza;
- personale incaricato alla gestione delle emergenze;
- personale impossibilitato a svolgere il lavoro da remoto;
- vicinanza alla sede con riduzione percorrenze;
- personale che per raggiungere il luogo di lavoro non utilizza mezzi pubblici;

- dipendenti che hanno un ufficio con postazione unica;
- alternanza di personale in caso di uffici condivisi, in particolare se i lavoratori appartengono a servizi aziendali diversi;
- personale dipendente con figli con età inferiore ai 14 anni;
- particolare attenzione alla salvaguardia/tutela della salute per i lavoratori fragili, con il coinvolgimento dei Medici Competenti.

Il Gruppo Estra ha promosso, nel mese di giugno 2020, l'effettuazione di test sierologici (con pungidito), su base volontaria, svolto nei locali aziendali ed effettuato con personale medico autorizzato, a cui ha aderito circa il 51 % dei dipendenti del Gruppo con sede lavorativa in Toscana, vista la gratuità di questi test stabilita dalla Regione (sedi con più addetti, Prato Siena ed Arezzo). I test sono risultati tutti negativi.

Successivamente, nel mese di dicembre 2020 è stato proposto uno screening volontario, per far emergere eventuali casi di asintomatici, eseguito mediante tampone rapido svolto nei locali aziendali ed effettuato con personale medico autorizzato. Hanno aderito il 42% dei dipendenti del gruppo e solo uno dei tamponi ha dato esito positivo.

Durante le varie fasi emergenziali, sono state effettuate verifiche sull'attuazione del Protocollo Anti Covid-19 tramite specifiche check list, strutturate anche per rilevare eventuali difformità comportamentali.

A dicembre 2020 è stato poi pubblicato e diffuso un vademecum per la gestione sui nostri luoghi di lavoro dei casi e dei contatti stretti da COVID-19, dove venivano indicati i comportamenti da tenere e le condizioni indispensabili per poter riprendere servizio in presenza o meno nei luoghi di lavoro. Casi trattati:

- dipendente con sintomi e/o è risultato positivo al COVID-19;
- dipendente che ha avuto contatti stretti con un collega risultato positivo al COVID-19;
- dipendente con conviventi risultati positivi al COVID-19.

L'ingresso in azienda di lavoratori risultati positivi al COVID-19 doveva essere preceduto da una preventiva avvenuta negativizzazione, con certificazione rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza o con esito di tampone negativo.

Al 31.12.2020 i casi COVID-19 sono stati 19 in tutto il Gruppo Estra, si tratta comunque di contagi non attribuibili e non rilevati sul luogo di lavoro.

Le disposizioni elencate precedentemente sono state attuate seguendo le disposizioni nazionali, in base all'evolversi dell'emergenza sanitaria e per la maggior parte sono ancora applicate.

Azioni di sostegno sociale

L'emergenza COVID-19 ha chiesto a tutti di fare la propria parte, non solo con comportamenti individuali, ma anche con azioni di sostegno concrete. Una condotta che il Gruppo ha tenuto anche in altre sfortunate occasioni che hanno colpito le proprie regioni di riferimento, una su tutte il terremoto nel Centro Italia di quasi tre anni fa.

Clienti

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, è stato deciso di non applicare gli interessi di mora normalmente previsti sulle bollette scadute o in scadenza tra il 9 marzo e il 20 aprile, a condizione che il pagamento venisse effettuato entro la data del 30 aprile. Il pagamento poteva essere rateizzato, anche nel caso in cui le bollette fossero già scadute, in tre rate mensili con primo pagamento a decorrere dal mese successivo alla scadenza riportata in bolletta.

In seguito è stato adottato un provvedimento dedicato ai clienti domestici disoccupati, in cassa integrazione o lavoratori autonomi beneficiari delle misure a sostegno del reddito, oltre ai clienti non domestici che avevano dovuto chiudere la propria attività per l'emergenza COVID-19. Coloro che, rientrando nelle casistiche sopra menzionate, avevano un contratto di fornitura attivo e risultavano in regola con i pagamenti prima dell'emergenza, potevano richiedere fino ad un massimo di 6 rate per le bollette emesse fra il 10 marzo e il 3 maggio 2020, oppure ottenere la dilazione di un mese della scadenza. Per le bollette di importo superiore a 5.000 euro sono stati concordati specifici piani di rateizzazione e non sono stati applicati interessi passivi.

E' stata realizzata una campagna informativa per far sapere ai cittadini che la richiesta dei bonus sociali, importante sostegno per le famiglie in difficoltà economiche, era stata prorogata al 30.5.2020.

Fornitori

Ai fornitori che gestivano alcuni store o uffici al pubblico del Gruppo, è stato comunque riconosciuto un canone fisso e sono stati sospesi gli addebiti di penali e malus commerciali per eventuali obiettivi non raggiunti a causa della riduzione di capacità operative dovuta al lockdown.

I contratti con gli agenti porta a porta per la vendita di gas e luce sono stati sospesi e si sono riattivati quando le condizioni dell'emergenza sanitaria lo hanno permesso.

Si sono differite le scadenze di alcuni contratti relativi a lavori quali quelli destinati ad uffici, sedi o store. La stessa cosa è accaduta per i lavori di efficientamento energetico su immobili di terzi.

L'aggiornamento del Piani di Sicurezza e Coordinamento sui cantieri ha comportato la definizione di nuovi prezzi per le misure anticovid che il Gruppo Estra ha riconosciuto alle imprese esecutrici.

Collettività

Il Gruppo Estra ha deciso di mettere in campo risorse economiche a supporto dei territori, individuando negli ospedali delle quattro città sede dei propri soci (Prato, Arezzo, Siena e Ancona) le strutture beneficiarie di un contributo complessivo di 100.000 euro (25.000 a ospedale). Sono state le direzioni degli stessi ospedali, a cui è stato annunciato il contributo, a decidere come impiegare le risorse per arginare l'emergenza sanitaria. Le donazioni sono state fatte alle seguenti strutture:

- ospedale San Donato di Arezzo (USL Toscana Sud-Est);
- ospedale Le Scotte di Siena (Azienda Ospedaliero-Universitaria Senese);
- ospedale Santo Stefano di Prato (USL Toscana Centro);
- ospedale Torrette di Ancona (Azienda Ospedaliero-Universitaria Ospedali Riuniti).

Con il progetto aziendale "Energicamente" dedicato alle scuole primarie e alle secondarie di primo grado, è stata coadiuvata la didattica a distanza imposta alle scuole. I docenti hanno apprezzato la possibilità di utilizzare la piattaforma di formazione digitale su innovazione energetica e consumo sostenibile, tanto che al progetto hanno partecipato 867 docenti di 20 regioni italiane.

Dal 1 agosto al 13 settembre 2020 ad Arezzo, con il Comune e l'associazione ERA, Estra ha sostenuto un progetto di integrazione sociale e di indagine psicosociale per chi, tra i bambini, ha sofferto ancora di più il lockdown per il COVID-19. Il progetto nasce dall'idea condivisa che le attività ludico-sportive siano una importante occasione di crescita fisica, psicologica e relazionale, per aiutare in particolar modo i bambini disabili e le loro famiglie. L'emergenza Covid19, le misure di isolamento, di restrizione sociale hanno profondamente inciso sul benessere psicologico di tutti, ma soprattutto dei più giovani.

Impatto sulle attività di business del Gruppo

Stante il carattere di servizio “essenziale” delle attività svolte, il Gruppo non ha subito interruzioni per effetto del lockdown, ma soltanto alcune limitazioni:

- Per la distribuzione di gas naturale e per le telecomunicazioni, durante il lockdown, si è verificato un ridimensionamento/sospensione di tutte le attività procrastinabili, in particolare tutti i cantieri e le attività operative non direttamente legate alla sicurezza e alla continuità del servizio. Nei mesi successivi l'attività si è normalizzata, seppur nel rispetto delle norme anticontagio.
- Per la vendita di gas naturale ed energia elettrica: i) il calo dei consumi soprattutto da parte di clienti retail ed industriali, per effetto della chiusura delle attività nel periodo di lockdown e della successiva riapertura a livelli ridotti ii) l'incremento delle richieste di rateizzazione da parte dei clienti domestici e, in generale, un moderato allungamento dei tempi di incasso dei crediti normalizzatosi nella seconda parte dell'anno. In tale contesto emergenziale, la diversificazione del portafoglio di business del Gruppo, caratterizzato da un bilanciamento tra attività a libero mercato e attività regolate, è stato un primo elemento che ha consentito di ridurre gli impatti, essendo le attività regolate non influenzate nel breve periodo dai fenomeni di mercato collegati alla pandemia. La vendita di gas naturale ed energia elettrica si è svolta quasi totalmente con la modalità del teleselling e attraverso gli store/uffici al pubblico quando sono stati riaperti. Da notare che i prezzi al ribasso dell'inizio 2020 del gas e dell'energia elettrica hanno spinto i grandi consumatori di energia a rinnovare i contratti anche per il 2021.
- Si è registrata una contrazione nella vendita di calore attraverso la rete di teleriscaldamento dell'impianto a biomasse di Calenzano data la chiusura di alberghi, uffici, impianti sportivi, collegati a tale rete.
- L'attività di Ecolat, in quanto servizio pubblico, non si è mai fermata. Soltanto durante il lockdown generalizzato i cittadini di Grosseto non potevano conferire i rifiuti recuperabili urbani che, conferiti successivamente in maniera massiccia, hanno creato qualche problema logistico.

Dal punto di vista ambientale, relativamente alla lotta al cambiamento climatico, la pandemia non ha generato sul Gruppo Estra un impatto negativo, visto che la produzione di energia da fonti rinnovabili è proseguita regolarmente e la sua diminuzione, in alcuni casi, non è dovuta all'emergenza sanitaria, ma al fermo attività degli impianti a causa di questioni puramente tecniche.

Altri aspetti, relativi all'impatto ambientale, di scarso rilievo, vengono esplicitati nel capitolo specifico.

Focus su smart working/lavoro da remoto

Il Gruppo Estra non ha mai chiuso, ma ha favorito il lavoro da casa mediante smart working/lavoro da remoto al fine di limitare il più possibile gli spostamenti e la presenza di personale nei locali aziendali ed evitare così il contagio.

La presenza media nelle sedi con maggior numero di personale che svolge attività in presenza, calcolata sulle timbrature del personale impiegatizio e delle sole Società del Gruppo Estra, è stata:

- maggio 2020: Prato 26%, Siena 25%, Arezzo 21%, Ancona 19 %, Osimo 39%, Ascoli 45%, Mirandola 39%.
- ottobre 2020: Prato 49%, Siena 41%, Arezzo 40%, Ancona 41 %, Osimo 52%, Ascoli 59 %, Mirandola 52%.

- dicembre 2020: 40% di dipendenti in presenza e 60% di dipendenti in smart working/lavoro da remoto. Nel dettaglio: Prato 41%, Siena 34%, Arezzo 34%, Ancona 33%, Osimo 41% (nel mese di dicembre, per il trasferimento di personale nella sede di Ancona, ad Osimo erano rimasti un terzo degli addetti rispetto a quelli di ottobre), Ascoli Piceno 32%, Mirandola 53%.

Le ore lavorate in modalità smart working nel 2020 sono state 313.435, mentre le giornate in cui il dipendente ha lavorato in smart working sono state 42.112.

Dato l'aumento esponenziale dei dipendenti in smart working o in lavoro da remoto, le direzioni delle Società del Gruppo Estra hanno ritenuto utile effettuare dei sondaggi per analizzare questa esperienza e ottenere indicazioni utili a valutare come continuare ad utilizzare lo smart working o il lavoro da remoto anche dopo l'emergenza sanitaria. Un sondaggio è stato destinato ai responsabili di servizi e aree e un altro a tutti gli altri dipendenti. I questionari sono stati compilati tra fine agosto e inizio settembre 2020.

Di seguito si riportano in sintesi i risultati dei sondaggi, sottolineando l'aspetto ambientale che mette in evidenza quanto questa modalità di lavoro abbia effettivi benefici ambientali, oltre che economici e di conciliazione vita-lavoro. Alla data di approvazione di questo documento non è stato ancora definito un modello organizzativo aziendale per l'utilizzo delle forme di lavoro da remoto o in smart working, quindi non si è in grado di fare previsioni sulla stabilità e sulla misura dei dati che seguono.

Nei sondaggi, al personale è stato chiesto quanti chilometri avessero percorso in meno, per recarsi al lavoro, operando in smart working o da remoto. Di seguito i risultati.

| Possibile scelta | Risposte | % |
|---|------------|-------------|
| Da 10 a 20 km in meno ogni giorno di lavoro da remoto | 294 | 55% |
| Da 20 a 40 in meno ogni giorno di lavoro da remoto | 119 | 22% |
| Da 40 a 60 in meno ogni giorno di lavoro da remoto | 55 | 10% |
| Oltre 60 in meno ogni giorno di lavoro da remoto | 71 | 13% |
| Totale complessivo | 539 | 100% |

Lavorando in smart working o da remoto, il 55% dei rispondenti, ai due sondaggi, ha percorso, per recarsi in ufficio, dai 10 ai 20 km in meno al giorno, il 22% dai 20 ai 40 km. Se si stimano i chilometri percorsi in meno in 20 giorni lavorativi, prendendo in considerazione la media del range proposto, si raggiunge la cifra di 301.220 km non percorsi, in circa un mese.⁴

La stima prudenziale delle emissioni inquinanti evitate e del risparmio economico, in 20 giorni di lavoro in smart working o da remoto, è comunque, piuttosto rilevante:

- stima emissioni inquinanti evitate⁵: kg 44,6 NOx, kg 7,09 PM10;
- stima risparmio economico: ipotizzando tutte auto a benzina e un costo di € 10 di carburante per ogni 100 km, visto che i km percorsi sono stati 301.220, la spesa ammonta a € 30.120 (in media € 55 pro-capite).

⁴ Vedi Nota Metodologica per il fattore di emissione.

⁵ Vedi Nota Metodologica per il calcolo della stima.

Sondaggio generale

Il 50% dei rispondenti avrebbe voluto lavorare in smart working o da remoto anche prima dell'emergenza sanitaria. Il 36% di questi non lo aveva fatto perché non era a conoscenza dell'accordo aziendale che lo permetteva. Riguardo a come è cambiato il lavoro in smart working o da remoto:

- lo ritiene migliorato:
 - o il 70% per le condizioni logistiche (bilanciamento vita privata e lavorativa, spostamenti casa-lavoro...);
 - o il 20% per i carichi di lavoro ed orario di lavoro;
 - o il 17% per le condizioni tecnologiche;
 - o il 15% per il rapporto con il capo e colleghi.

- lo ritiene peggiorato:
 - o il 21% per le condizioni tecnologiche;
 - o il 14% per i carichi di lavoro ed orario di lavoro.

Oltre il 70% (dal 78 al 74) dei rispondenti non hanno problemi logistici a lavorare in smart working o da remoto: hanno spazi in casa, strumenti e connessioni veloci.

Questa la dotazione tecnologica a disposizione per lavorare in smart working o da remoto:

- il 50% è dotato di un telefono cellulare fornito dall'azienda;
- il 64% di un PC portatile fornito dall'azienda;
- il 42% utilizza un cellulare proprio.

L'87% ha la possibilità di accedere al computer dell'ufficio anche da casa (soluzioni di desktop remoto o VPN).

Il 95% ha a disposizione uno o più strumenti di lavoro collaborativo (es. Webex, Zoom, Skype, Microsoft Teams, Google Meet, Wildix, etc.).

Per il 78% l'orario di lavoro è rimasto inalterato rispetto a quando si lavorava in sede.

Durante lo smart working o il lavoro da remoto, gli obiettivi da raggiungere sono stati chiaramente definiti per il 69% delle persone.

Rispetto alla propria efficacia lavorativa durante il lavoro da remoto rispetto a prima:

- il 52% la ritiene invariata;
- il 46% la ritiene aumentata.

Sulla base dell'esperienza di lavoro in smart working, questi sono i fattori più importanti per far in modo che questa modalità di lavoro possa essere utilizzata in maniera ottimale e ordinaria:

- per il 27% la definizione puntuale di obiettivi e risultati individuali;
- per il 22% una maggiore fiducia da parte dell'azienda/ente e dei suoi vertici;
- per il 20% una formazione specifica sull'uso delle tecnologie e degli strumenti di comunicazione;
- per il 18% un ripensamento dei processi di lavoro.

Riguardo all'impatto di lavorare in smart working o da remoto, queste sono state le valutazioni espresse:

- impatto negativo:
 - o per il 12%, sia per la gestione delle urgenze che per l'efficacia nel coordinamento e nella comunicazione;
- impatto positivo:
 - o per il 37% come incentivo all'innovazione;

- o per il 30% per la conciliazione vita privata e professionale;
- impatto molto positivo:
 - o per il 40% per la conciliazione vita privata e professionale;
 - o per il 28% per il livello di autonomia e la produttività;
 - o per il 22% per la motivazione e soddisfazione sul lavoro, come incentivo all'innovazione e per l'efficacia del lavoro

Il 72% dei rispondenti continuerebbe a lavorare in smart working, anche passata l'emergenza sanitaria, in part-time, mentre il 19% in full time.

Di seguito l'elenco dei vantaggi e degli svantaggi, citati più frequentemente, del lavorare in smart working o lavoro da remoto:

- vantaggi: conciliazione vita privata e professionale, migliore organizzazione del lavoro;
- svantaggi: difficoltà tecnologiche, eccessivo carico di lavoro senza riconoscimento degli straordinari.

Di seguito l'elenco dei suggerimenti, citati più frequentemente, del lavorare in smart working o lavoro da remoto:

- passare dalla logica dell'orario di lavoro a quella del raggiungimento degli obiettivi/produttività;
- semplificazione procedure aziendali con maggior uso di documenti digitali;
- aggiornamento degli strumenti tecnologici messi a disposizione;
- orario di lavoro flessibile (non trasponendo l'orario d'ufficio a casa).

Sondaggio responsabili

I rispondenti non hanno problemi logistici a lavorare in smart working o da remoto, in quanto hanno spazi in casa adeguati e strumenti e connessioni veloci.

Tra gli aspetti ritenuti positivi dello smart working o del lavoro da remoto, si segnala:

- per il 23%, il miglioramento del work-life balance e lo stimolo per una maggiore autonomia e responsabilizzazione delle persone;
- per il 20%, la diffusione di una cultura aziendale orientata alla valutazione dei risultati;
- per il 16%, il supporto all'innovazione.

Le maggiori criticità all'adozione dello smart working o del lavoro da remoto, sono state (erano possibili più scelte):

- per il 27%, la difficoltà a dotare i collaboratori degli strumenti tecnologici necessari;
- per il 24%, la difficoltà a condividere le informazioni;
- per il 21%, i timori legati alla sicurezza dei dati e delle informazioni;
- per il 19%, la difficoltà nel monitorare l'avanzamento delle attività.

Il 28% delle criticità a lavorare in smart working o da remoto, presentate dai collaboratori, hanno riguardato:

- per il 40%, le attrezzature di lavoro a loro disposizione;
- per il 15%, i software a loro disposizione;
- per il 12%, la difficoltà a collaborare con gli altri colleghi;
- per il 9%, l'organizzazione dei compiti e degli obiettivi.

Le due risposte precedenti sono molto coerenti tra loro: in entrambe, la maggiore criticità riguarda la dotazione di attrezzature. Nonostante si parli genericamente di "attrezzature" o "strumenti tecnologici", il sondaggio generale fornisce risposte più precise: pc, sedie, connessioni, documenti digitali.

Durante lo smart working o il lavoro da remoto, la produttività del servizio di cui i rispondenti sono responsabili, è:

- per il 57%, rimasta inalterata;
- per il 33%, aumentata;
- per il 10%, diminuita.

Di seguito l'elenco dei vantaggi e degli svantaggi, citati più frequentemente, del lavorare in smart working o lavoro da remoto:

- vantaggi: produttività invariata, ottimizzazione dei tempi, responsabilizzazione;
- svantaggi: difficoltà tecniche e di consultazione documenti cartacei, reperibilità continua.

Il 62% dei rispondenti ha proposto suggerimenti per una eventuale attivazione nel futuro dello smart working o del lavoro da remoto. La maggior parte dei suggerimenti riguarda una nuova organizzazione del lavoro che si basi su programmazione e controllo per obiettivi e per progetti.

1.7 Obiettivi e risultati

| Obiettivi 2020 | Risultati 2020 |
|--|--|
| <p>Rendere permanente l'utilizzo della piattaforma e-learning per la formazione del D.lgs. 231/2001 non solo per i neo-assunti ma anche per i dipendenti che abbiano ricevuto precedente formazione su questi argomenti. L'utilizzo di piattaforme e-learning, infatti, consente maggiore flessibilità in termini di tempo e permette una formazione differenziata (management, direttivi, neo-assunti ecc.)</p> | <p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>La piattaforma nel 2020 è diventata pienamente operativa. Al momento l'azienda scelta per questa formazione è Paradigma; in futuro potrebbe essere valutato l'inserimento dei contenuti della normativa 231, sulla piattaforma Docebo presidiata dal servizio Risorse Umane.</p> |
| <p>Tracciare la formazione 231 rivolta agli amministratori che si svolge in occasione della presentazione al CdA del piano delle attività e delle stesse relazioni semestrali o nel corso degli incontri tra OdV e amministratori.</p> | <p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>I dipendenti che svolgono funzioni di amministratori sono inseriti nella formazione annuale in materia 231, gestita dal servizio Risorse Umane e sono oggetto di incontri nel corso dell'anno con l'OdV, il quale provvede a verbalizzarne i contenuti. Gli amministratori esterni ricevono gli aggiornamenti normativi sui contenuti del Modello e sulla relazione semestrale in occasione dei Consigli di Amministrazione. Come risulta dai verbali dei CdA. Nel corso del 2020 gli amministratori hanno firmato, in occasione della nomina, una dichiarazione nella quale attestavano di essere a conoscenza che la Società ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 e di averne preso visione.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Definizione e sviluppo action plan relativi ai Top Risk L'obiettivo per l'anno 2020 sarà quello di definire i singoli action plan relativi a ciascuno dei top risk individuati attraverso l'attività di analisi e monitoraggio dei rischi nell'ambito della fase di start-up del progetto Enterprise Risk Management</p> | <p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>Nel corso dell'esercizio 2020 sono stati definiti singoli action plan relativi ai "Top Risk" individuati attraverso l'attività di analisi e monitoraggio dei rischi nell'ambito della fase di start-up del progetto Enterprise Risk Management. In particolare le attività hanno riguardato specifici progetti riconducibili a rischi esterni (Cyber Security, Compliance, Fornitori, Climate Change) ed interni (strategici, operativi e finanziari). Con riferimento all'organizzazione del servizio, è stata costituita un'unità dedicata composta da 4 persone oltre al responsabile.</p> |
| <p>Conseguimento certificazioni: ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 e ISO 45001-2018 per Murgia Reti Gas e l'acquisizione della Certificazione sistema integrato qualità e sicurezza sul lavoro (ISO 9001 - ISO 45001) per Prometeo. Infine, per Centria sarà portata avanti l'estensione del campo di applicazione della ISO 27001 all'ambito Cyber Security, la certificazione delle competenze gas per ulteriori 20 dipendenti e l'invio a tutti i dipendenti, tramite un software online, di un'area web dove prendere visione ed aderire al Codice Etico.</p> | <p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>Nel mese di dicembre 2020 completato l'iter certificativo per Murgia Reti Gas. Conseguita la Certificazione dei Sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza sul lavoro (standard ISO 9001-14001 e 45001) per Prometeo.</p> <p>Centria: Effettuata l'estensione del campo di applicazione ISO 27001, certificato emesso il 02/11/2020. Certificazione delle competenze non effettuata causa emergenza Covid-19. Completata la campagna di presa visione e adesione al Codice Etico, tramite questionario on-line, per tutti i dipendenti.</p> |

| Obiettivi 2020/2021 | Risultati 2020/2021 |
|---|---|
| <p>Adottare una piattaforma per la gestione delle attività di governace, risk e compliance.</p> | <p>La Società nel mese di agosto 2020 ha avviato un progetto di implementazione di un sistema di database management mirato alla razionalizzazione e semplificazione dei processi rientranti negli ambiti "Governance", "Risk management" e "Compliance" ("Tool GRC"). Tale sistema è sviluppato sulla piattaforma "Ragic!" ed è finalizzato a sistematizzare tutte le informazioni delle funzioni di controllo e condividere gli esiti delle attività di audit. L'implementazione è iniziata con i dati provenienti dalla attività dell'internal audit e dell'organismo di vigilanza. Prossimi</p> |

| | |
|---|--|
| | obiettivi realizzabili nel 2021: estensione del Tool alla privacy. |
| Progressione e consolidamento nel processo di organizzazione del servizio di Risk Management, attraverso l'update degli action plan relativi ai Top Risk. | <p>Aggiornamento del profilo di rischio (Corporate Risk Profile) e della Policy ERM; avvio del processo di monitoraggio periodico delle azioni di mitigazione dei Top Risk (Monitoraggio Action Plan); identificazione per i principali Top risk di un set di indicatori che permettano di monitorare in maniera dinamica l'esposizione all'evento di rischio (Key Risk Indicator) e l'eventuale effetto del rischio sugli obiettivi e sulla performance aziendale (Key Performance Indicator).</p> <p>Al fine di rispondere alle crescenti spinte normative (es. Dichiarazione Non Finanziaria ex D.Lgs. 254/2016), alla crescente attenzione da parte degli investitori sulle tematiche di sostenibilità ed alle evoluzioni nei framework di riferimento per la gestione dei rischi aziendali (es. linee guida integrate COSO e WBCSD), la mappatura dei rischi aziendali prenderà in considerazione anche i rischi connessi a fattori Ambientali, Sociali e di Governance (cd. "rischi ESG").</p> |

Obiettivi 2021/2022

Definire un Compliance Program Anticorruzione, anche ispirato ai valori e ai principi descritti nel Codice Etico, ha come finalità la stesura di regole generali di condotta che devono essere seguite da amministratori, dirigenti e dipendenti del Gruppo ma anche destinato alle terze parti.

Ampliare il perimetro delle Società che hanno adottato il Modello ex D.lgs.231/2001. Le Società che svolgono attività rilevanti (anche con riferimento al settore di appartenenza) e che sono mediamente strutturate, potrebbero deliberare l'adozione del Modello (ECOS e Murgia Reti Gas).

2. Il Valore della Sostenibilità

2.1 Estra, i temi materiali e gli SDGs

Il Gruppo Estra si impegna a promuovere la sostenibilità e le pratiche sostenibili in numerosi contesti della propria attività. Pertanto, in linea con quanto fatto lo scorso esercizio, ha voluto incrementare ulteriormente gli sforzi con l'intento di instaurare un processo di allineamento tra i temi materiali del Gruppo e i *Sustainable Development Goals (SDGs)*, introdotti dalle Nazioni Unite nel 2015 (come riportato nella tabella sottostante).

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. Mediante l'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.

Nel 2020 si è proceduto all'aggiornamento della Matrice di Materialità del Gruppo Estra (quella precedente risaliva al 2018).

Qui di seguito si riportano, in sintesi, le fasi del processo che hanno portato alla definizione della nuova Matrice di Materialità.

- **Analisi di benchmarking:** è stata svolta un'analisi puntuale e strutturata dei temi materiali rilevanti per i competitor e per grandi aziende di riferimento per altri settori. Quest'ultima analisi è stata effettuata per comprendere i principali macro-trend di sostenibilità.
- **Analisi qualitativa e comparazione dei documenti esterni e di scenario** per arricchire l'universo dei temi (obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, politiche europee e mega trend del settore energia, impatto del Covid sulla reportistica di sostenibilità).
- **Analisi di documenti aziendali interni** (Piano strategico, Piano Industriale, Codice Etico, MOGC) per far emergere gli argomenti più importanti relativi al valore della sostenibilità, sui quali focalizzare la rendicontazione.
- **Definizione della lista iniziale dei temi e coinvolgimento del Gruppo di Lavoro e del Comitato di Direzione:** partendo dai temi dell'anno precedente e sulla base delle prime tre fasi del processo, il team che si occupa della reportistica di sostenibilità ha redatto una prima lista dei possibili temi da sottoporre alla valutazione degli Stakeholder.
- **Invio della lista ai componenti del Gruppo di Lavoro della reportistica di Sostenibilità** ai quali è stato chiesto di scegliere al massimo 25 temi, senza identificare un ordine di priorità, fornendo commenti e suggerimenti, sia di nuovi temi che di possibili accorpamenti. Il team della reportistica di sostenibilità ha analizzato i feedback ricevuti, anche in chiave comparativa, identificando 21 temi materiali e motivando attentamente la scelta e gli accorpamenti effettuati.
- **Incontro con il Comitato di Direzione,** al quale è stato chiesto di valutare i 21 temi selezionati. Il Comitato di Direzione è stato coinvolto per la prioritizzazione interna, ovvero per valutare per ciascun tema gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'azienda. Il team della reportistica di sostenibilità ha accolto il feedback del Comitato di Direzione e ha elaborato la lista definitiva dei 17 temi materiali.
- **Definizione delle modalità di implementazione dell'Analisi di Materialità:** sulla base dell'analisi della Mappa degli Stakeholder, il team della reportistica di sostenibilità, ha individuato le categorie di Stakeholder da coinvolgere. Gli stakeholder sono stati coinvolti per la prioritizzazione esterna, ovvero per valutare i temi che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder stessi. Per ciascuna categoria di stakeholder è stata definita la modalità di coinvolgimento:
 - questionario online per tutti i dipendenti;

- focus group multistakeholder (sindaci e amministratori, clienti, fornitori, banche, associazioni di categoria, associazioni ambientaliste e dei consumatori, istituzioni), svolti da remoto con gli stakeholder di Ancona, Arezzo, Prato e Siena;
- questionario online ai clienti iscritti all'area web.

La rilevazione è stata effettuata mediante la creazione di una scala di valutazione dei temi materiali con valori da 1 a 5, (dove 1 significa poco rilevante, 2 sufficientemente rilevante, 3 abbastanza rilevante, 4 rilevante e 5 molto rilevante).

- Implementazione dell'Analisi di Materialità: nei mesi di ottobre-novembre 2020 è stato effettuato il coinvolgimento degli Stakeholder, con le modalità sopra descritte.
- Raccolta e analisi statistica dei risultati ottenuti: il team della reportistica di sostenibilità ha rielaborato i risultati ottenuti dalle survey online e dai focus group, ed ha elaborato il grafico della Matrice di Materialità.

Di seguito l'elenco dei 17 temi sui quali ogni Stakeholder è stato chiamato ad esprimere un giudizio sul grado di rilevanza per il Gruppo Estra.

| Temi |
|---|
| • ETICA, INTEGRITÀ E LOTTA ALLA CORRUZIONE |
| • RISK MANAGEMENT E CAPACITÀ DI REAZIONE AI CAMBIAMENTI DI SCENARIO |
| • INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ NELLE STRATEGIE AZIENDALI |
| • OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO |
| • TUTELA DEI DIRITTI, DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI |
| • WELFARE AZIENDALE |
| • QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE |
| • REPUTAZIONE DEL BRAND E PRATICHE DI COMUNICAZIONE E DI MARKETING CORRETTE |
| • TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI |
| • GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA |
| • EFFICIENTAMENTO ENERGETICO, ENERGIE RINNOVABILI E MOBILITÀ SOSTENIBILE |
| • RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI E DEI RIFIUTI PRODOTTI |
| • RAPPORTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER |
| • SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI E EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE |
| • INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO |
| • CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO SOSTENIBILE NEL TEMPO |
| • TUTELA DEI DIRITTI UMANI |

I principali temi materiali sono risultati:

- qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente
- occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano
- tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori
- etica, integrità e lotta alla corruzione
- risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario
- tutela dei diritti umani
- creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo
- reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette

Il processo si è concluso con l'approvazione dei risultati della Matrice di Materialità (consultabile in Nota Metodologica) da parte del Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A., il 30 novembre 2020.

Si può notare come i principali temi siano coerenti con i pilastri dell'attuale Piano Strategico (Crescita, Evoluzione tecnologica, Network, ed Efficienza) che prendono a base la Cura e l'Empatia per le Persone, l'Accessibilità e la Vicinanza e la Sostenibilità:

- creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo, risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario sono legati a Crescita, Network ed Efficienza;
- qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente, reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette, stanno alla base della Crescita;
- i temi collegati alle risorse umane (occupazione, salute, sicurezza) e ai diritti umani, stanno a testimoniare quanto gli stakeholder ritengono fondamentali le Persone, quale principale motore che rende gli altri temi concretizzabili.

L'abbinamento dei temi materiali di Estra agli SDGs mette in luce quanto le attività del Gruppo incrocino 8 dei 17 Goal, a testimonianza di quanto le aziende possano incidere sul loro raggiungimento. Tenendo conto dei valori e dei settori in cui opera il Gruppo, si nota quanto alcuni Goals siano molto collegati all'agire aziendale. In particolare:

- lavoro dignitoso e crescita economica;
- consumo e produzione responsabile;
- imprese, innovazione e infrastrutture;
- città e comunità sostenibili;
- energia pulita e accessibile;
- lotta al cambiamento climatico;
- ridurre le disuguaglianze;
- parità di genere.

| SDGs | Temi materiali che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs |
|---|---|
|  <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile • Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti |
|  <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza sul lavoro • Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano • Welfare aziendale |
|  <p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile della catena di fornitura • Innovazione, ricerca e sviluppo • Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente • Creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo • Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario • Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali |
|  <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle comunità locali ed educazione allo sviluppo sostenibile • Rapporto e dialogo con gli Stakeholder |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti • Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente • Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette • Tutela della privacy e sicurezza dei dati | |
|  <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile • Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti | |
|  <p>5 PARITÀ DI GENERE</p> |  <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani • Etica, Integrità e lotta alla corruzione |

La tabella sottostante riporta il raccordo tra i temi del Decreto 254/2016 e i temi materiali che sono trattati nella DNF. Rispetto al complesso dei temi materiali emersi con l'Analisi di Materialità la colonna "Temi DNF" non ne comprende alcuni, ovvero:

- quelli che il Management dell'azienda e gli Stakeholder esterni hanno ritenuto materiali in quanto rappresentano degli strumenti indispensabili per il buon funzionamento dell'azienda. Tali temi sono descritti all'interno di tutta la DNF in quanto trasversali ai cinque ambiti del Decreto (Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario, Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali, Rapporto e dialogo con gli stakeholder).

| Ambiti del Decreto 254/2016 | Temi DNF |
|--|---|
| Lotta alla corruzione attiva e passiva | Etica, integrità e lotta alla corruzione |
| Personale | Occupazione sviluppo e valorizzazione del capitale umano Welfare aziendale Tutela della salute e sicurezza sul lavoro |
| Sociale | Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente Rapporto e dialogo con gli stakeholder |

| | |
|---------------|--|
| | Innovazione, ricerca e sviluppo Sviluppo delle comunità locali e educazione allo sviluppo sostenibile Tutela della privacy e sicurezza dei dati Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette Gestione sostenibile della catena di fornitura |
| Ambiente | Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile |
| Diritti umani | Tutela Diritti umani |

2.2 Mappa degli Stakeholder

I portatori di interesse verso i quali il Gruppo Estra rendiconta le proprie performance economiche, sociali e ambientali relativamente al triennio 2018-2020, sono le categorie individuate già nel 2018, successivamente all'azione di prioritizzazione effettuata, tramite un'analisi che ha coinvolto il top management dell'azienda e i principali Stakeholder. Al termine dell'analisi, è stata stilata la seguente lista degli Stakeholder di Estra:

- Personale
- Clienti e utenti
- Azionisti e soci (inclusi i Comuni soci indiretti)
- Fornitori (inclusi i consulenti strategici)
- Finanziatori (incluse le banche e gli investitori)
- Ambiente
- Enti e Istituzioni (incluse la Pubblica Amministrazione, l'Università e i Sindacati)
- Collettività e territorio

2.3 Rapporto con gli 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.

Il 3.12.2020 è stato inviato a tutti i nostri stakeholder il primo numero della newsletter trimestrale **Impronta Estra**. Un nuovo mezzo di contatto e di comunicazione con soci, Comuni, clienti, fornitori, associazioni ambientaliste e dei consumatori, categorie economiche e sociali, dipendenti, istituti bancari. Con questo strumento si intende creare un canale di dialogo che dia la possibilità ad Estra di comunicare periodicamente con i propri stakeholder aggiornandoli sulle proprie iniziative, obiettivi e risultati in materia di sostenibilità.

Gli stessi stakeholder potranno essere parte attiva del progetto editoriale, valorizzandone competenze specifiche rispetto a rubriche e approfondimenti fissi che andranno a caratterizzare i diversi numeri della newsletter. La newsletter non ha solo l'obiettivo di informare e aggiornare gli stakeholder su progetti e iniziative strettamente legate all'impegno di Estra in materia di sostenibilità, ma ha anche l'obiettivo di contribuire alla diffusione e condivisione di una cultura della sostenibilità a 360° capace di condividere, valorizzare spunti e best case provenienti anche dal mondo esterno.

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra, svoltesi nel 2020. Rispetto al 2019 sono diminuite nel numero in quanto molte attività che si tenevano in presenza, a causa dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile svolgerle su piattaforme digitali.

| Stakeholder | Iniziative 2020 | Frequenza/Eventi 2020 |
|---------------------------|--|---|
| Azionisti e soci | Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti ⁶ | 18 |
| Clienti | Newsletter agli iscritti all'area clienti | mensile |
| | Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico | mensile |
| | Incontri con le Associazioni dei consumatori toscane per Protocollo di autoregolazione volontaria per contratti non richiesti | 2 |
| | Arezzo – Convenzione Cooperativa Taxi per corse gratuite per over 65 anni | 17.12.2020 |
| Personale | Progetto di comunicazione interna Estra <i>Caffè</i> per avvicinare i territori del mondo Estra, far scoprire i tanti mestieri che si esercitano nelle diverse Società del Gruppo, ma anche per far emergere le storie di vita quotidiana di tanti dipendenti che contribuiscono e ad apportare alla realtà collettiva e al successo di Estra. | 100 interviste 41 puntate web series Estra caffè |
| | Notiziario Centria 4 Safety | 4 |
| | Notiziario della Sicurezza in Estra | 2 |
| | Notizie inserite su intranet | 149 |
| Collettività e territorio | Webinar Estra -Legambiente dedicato a docenti e dipendenti del Gruppo su <i>Scuole, famiglie, territori e nuovi divari sociali: la povertà energetica</i> | 3.6.2020 |
| | Webinar Estra -Legambiente dedicato a docenti e dipendenti del Gruppo su <i>Spazi di apprendimento sostenibili in e fuori scuola per esperienze di cittadinanza attiva</i> | 17.6.2020 |
| | Webinar Estra -Legambiente dedicato a docenti e dipendenti del Gruppo su <i>Micromobilità elettrica e autonomia dei ragazzi nel percorso casa-scuola</i> | 20.10.2020 |
| | Webinar Estra -Legambiente dedicato a docenti e dipendenti del Gruppo su <i>Vivere la casa e la scuola sostenibilmente: nuove abitudini e consumi</i> | 3.11.2020 |
| | Post pubblicati sulla pagina Facebook | 145 |

⁶ Nel dato riportato sono incluse sia le assemblee dei soci di Estra che le assemblee di ogni socio di Estra con i propri soci, in cui si sono trattati temi collegati al Gruppo Estra (Consiag, Coingas, Intesa e Viva Servizi).

| | | |
|---------------------------|---|--------------|
| | Informazioni pubblicate sul sito aziendale | 141 |
| | Conferenze stampa | 13 |
| | Comunicati stampa | 76 |
| | Notiziari informativi radio e tv regionali e locali da 60 secondi | quindicinale |
| Enti e Istituzioni | Ascoli Piceno – Inaugurazione nuovo ufficio al pubblico | 6.2.2020 |
| | Firenze – apertura store | 17.2.2020 |

Le Persone

3.1 Occupazione

Estra crede nelle persone quali elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni, come riportato nel Codice Etico. In ragione di ciò, prendersi cura dei dipendenti, favorire lo sviluppo delle loro competenze, promuoverne benessere e aspirazioni rappresentano fattori che contemporaneamente racchiudono in sé la vera identità del Gruppo e il suo più prezioso capitale, quello umano.

Nel 2020 l'organico del Gruppo Estra risulta composto da 749 dipendenti (-12 unità rispetto al 2019), tutti peraltro coperti da accordi di contrattazione collettiva. Di questi, 13 sono lavoratori somministrati.

*Numero totale di dipendenti**

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| 707 | 761 | 749 |

* I dati sono stati calcolati attraverso la metodologia denominata *full-time equivalent (FTE)* adottata in conformità agli standard del *Global Reporting Initiative*. Questo metodo è appropriato qualora si tratti di 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 parte del perimetro del Bilancio Consolidato e della presente Dichiarazione Non Finanziaria, sia tra Società non rientranti in tale perimetro. Questa politica di gestione del personale permette di diffondere la contaminazione positiva di competenze e di esperienze tra le varie Società del Gruppo, contribuendo ad una crescita delle professionalità, nonché di standardizzare modalità operative e gestionali all'interno delle varie Società del Gruppo stesso.

In merito alla suddivisione dei dipendenti per ambito di attività, nel 2020, non si registrano particolari variazioni rispetto al 2019, come mette in luce il prospetto tabellare sottostante. Tuttavia, è opportuno evidenziare il fatto che il settore con uno scarto incrementale di maggior rilievo (+15%) sia quello dei servizi ambientali.

| Numero dipendenti per ambito di attività | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Distribuzione gas, metano e GPL | 246 | 277 | 273 |
| Servizi energetici | 25 | 23 | 22 |
| Vendita gas e/o luce | 233 | 236 | 230 |
| Telecomunicazioni | 12 | 12 | 13 |
| Servizi generali | 191 | 186 | 180 |
| Servizi ambientali | - | 27 | 31 |

La ripartizione dei dipendenti per qualifica è rimasta pressoché invariata nel rapporto con i dati dello scorso anno. Minime variazioni hanno interessato la qualifica di impiegato (-9), operaio (-1) e fattorino (-2), come si evince dalla tabella di seguito riportata.

| Numero di dipendenti per qualifica | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Dirigenti | 21 | 21 | 21 |
| Quadri | 35 | 40 | 40 |
| Impiegati | 517 | 533 | 524 |
| Operai | 130 | 162 | 161 |
| Fattorini | 4 | 5 | 3 |

Prendendo a riferimento anche la dimensione di genere, si denota una sostanziale identità con i numeri del 2019, ad eccezione della qualifica di impiegato che registra un lieve calo di pari entità per entrambi i generi. Per ciò che riguarda i lavoratori somministrati, degli 8 impiegati, 5 sono donne e 3 uomini, mentre tra gli operai il rapporto si rovescia a favore del genere maschile (4 a 1).

| Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| Dirigenti | 19 | 2 | 18 | 3 | 18 | 3 |
| Quadri | 25 | 10 | 31 | 9 | 31 | 9 |
| Impiegati | 263 | 254 | 271 | 262 | 267 | 257 |
| Operai | 130 | 0 | 150 | 12 | 149 | 12 |
| Fattorini | 4 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 |

Come già osservato lo scorso anno, anche nel 2020, il numero di dipendenti per sede non ha subito, in generale, significative oscillazioni. Modeste variazioni in entrambi i segni hanno interessato: Grosseto (+4), Arezzo (-4), Prato (-3) e Siena (-4).

| Numero dipendenti per sede | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|------|
| Ancona | 36 | 35 | 35 |
| Arezzo | 106 | 104 | 100 |
| Ascoli Piceno | 19 | 17 | 17 |
| Bari | - | 19 | 17 |
| Campobasso | 2 | 1 | 1 |
| Caserta | 3 | 3 | 3 |
| Chieti | 1 | 1 | 1 |
| Cosenza | 1 | 1 | 1 |
| Foggia | - | 11 | 10 |
| Grosseto | 14 | 40 | 44 |
| Isernia | 12 | 14 | 14 |

| | | | |
|-----------------|-----|-----|-----|
| L'Aquila | 2 | 1 | 1 |
| Lucca | 2 | 2 | 2 |
| Macerata | 6 | 6 | 6 |
| Modena | 9 | 9 | 7 |
| Napoli | 2 | 2 | 2 |
| Palermo | 1 | 1 | 1 |
| Perugia | 3 | 3 | 3 |
| Prato | 269 | 283 | 281 |
| Reggio Calabria | 3 | 3 | 3 |
| Rieti | 6 | 7 | 5 |
| Siena | 201 | 190 | 186 |
| Teramo | 9 | 8 | 9 |

L'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo, in linea con lo scorso anno, continua ad innalzarsi, attestandosi nel 2020 a 15 anni e 2 mesi (6 mesi in più in rapporto al dato del 2019). Sotto l'aspetto del genere, si osserva che l'anzianità media di servizio dei dipendenti uomini è pari a 16 anni e 2 mesi, mentre quella del personale dipendente femminile è di 13 anni e 6 mesi.

Riguardo alla composizione del personale in organico per titolo di studio, nel 2020 si conferma la tendenza alla graduale riduzione dei dipendenti in possesso della licenza elementare o media (-0,4% rispetto al 2019 e quasi un punto percentuale in meno se il dato viene messo a confronto con quello del 2018). Permangono costanti anche le differenze a livello di genere: il 93,3% delle dipendenti vanta un titolo di istruzione non inferiore al diploma di scuola superiore (121 su 281 donne sono in possesso di una laurea) a fronte del 74,6% dei colleghi uomini (134 su 468 sono laureati). Per completezza di informazione, si rende infine noto che per l'1,3% dei dipendenti non è stato possibile reperire l'informazione relativa al titolo di studio. Si tratta di personale di origine straniera in organico presso Ecolat.

| Titolo di studio | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Licenza elementare o media | 18,0% | 17,5% | 17,1% |
| Diploma scuola superiore | 48,4% | 47,3% | 47,6% |
| Laurea | 33,6% | 34,0% | 34,0% |

3.1.1 Categorie protette

Nel 2020, i dipendenti appartenenti alle categorie protette risultano essere 44 (-2 rispetto al 2019). Si tratta di 38 invalidi civili (di cui 2 sul lavoro) e 6 orfane/i e vedove/i, in maggioranza uomini (2 su 3) con un'età media di 51 anni e un'anzianità di servizio pari a 15 anni. In base all'inquadramento contrattuale, la composizione del suddetto personale dipendente è rimasta in buona sostanza stabile, dunque con variazioni percentuali minime che hanno interessato le qualifiche di impiegato (+3,2%), operaio (-1,6%) e fattorino (-1,9%).

| Categorie protette | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------|------|------|------|
| Donne | 13 | 15 | 14 |
| Uomini | 27 | 31 | 30 |
| Invalidi civili | 35 | 40 | 38 |
| Orfane/i e vedove/i | 5 | 6 | 6 |
| Quadri | 1 | 1 | 1 |
| Impiegati | 34 | 35 | 35 |
| Operai | 4 | 6 | 5 |
| Fattorini | 1 | 4 | 3 |

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|-------|-------|-------|
| Quadri | 2,5% | 2,2% | 2,3% |
| Impiegati | 85,0% | 76,1% | 79,5% |
| Operai | 10,0% | 13,0% | 11,4% |
| Fattorini | 2,5% | 8,7% | 6,8% |

3.1.2 Contratti e retribuzioni

Per il Gruppo Estra, garantire stabilità lavorativa ai propri dipendenti, non rappresenta soltanto un obiettivo strategico di politica aziendale, ma soprattutto una scelta consapevole di natura etica.

Nel biennio 2019-2020, il numero dei contratti a tempo indeterminato si è stabilizzato intorno a 730 (per la precisione 728 nel 2019 e 727 nel 2020), a parità di contratti somministrati. Ciò ha comportato che, nell'anno preso in esame, il 97% del personale in organico risulti contrattualizzato a tempo indeterminato. Si tratta di una percentuale mai raggiunta in precedenza (+1,4% rispetto al 2019), favorita dalla riduzione del numero totale dei dipendenti che ha riguardato, in via prioritaria, personale con contratto a tempo determinato (-33,3% in rapporto al dato del precedente anno). Tale riduzione ha inciso maggiormente sulla componente maschile (-10 unità contrattualizzate a tempo determinato).

Nel corso dell'anno, 17 dipendenti (14 uomini e 3 donne) hanno visto i loro contratti trasformarsi da tempo determinato ad indeterminato. Si è trattato di 12 impiegati e 5 operai con un'età media di 34 anni.

| Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------|--------------|----------------|
| Tempo Indeterminato | 663 | 728** | 727**** |
| Uomini | 411 | 454 | 457 |
| Donne | 252 | 274 | 270 |

| | | | |
|--------------------------|------------|--------------|----------------|
| Tempo Determinato | 44* | 33*** | 22***** |
| Uomini | 30 | 21 | 11 |
| Donne | 14 | 12 | 11 |

* Di cui 15 somministrati (9 uomini e 6 donne)

** Di cui 1 somministrato (1 uomo)

*** Di cui 11 somministrati (5 uomini e 6 donne)

**** Di cui 1 somministrato (1 uomo)

***** Di cui 12 somministrati (6 uomini e 6 donne)

Nel 2020, il rapporto tra retribuzione femminile e maschile, relativamente allo stipendio base annuale delle qualifiche di dirigente, quadro e impiegato, ha di fatto confermato i dati dell'anno precedente. Diversamente, per quanto riguarda la retribuzione totale annua si registra un incremento percentuale per tutte e tre le categorie sopracitate, a conferma della progressiva riduzione del gap salariale tra uomini e donne, a parità di mansioni svolte e di responsabilità.

Prendendo in esame la componente variabile ed incentivante della retribuzione, si rileva una crescita aggregata del 12% rispetto al 2019, come conseguenza dei risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati sia nella forma di gratifica per i dirigenti attraverso il sistema di gestione MBO (*Management by objectives*) che di premio di risultato individuale per le altre categorie. In calo gli importi aggiuntivi erogati a titolo di premio di risultato collettivo e una tantum.

| Stipendio base annuale*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Dirigenti | 89% | 94% | 95% |
| Quadri | 100% | 98% | 98% |
| Impiegati | 95% | 91% | 91% |

| Retribuzione totale annua*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Dirigenti | 79% | 78% | 87% |
| Quadri | 95% | 92% | 93% |
| Impiegati | 91% | 87% | 89% |

* La tabella non include la Società Ecolat, né prende in considerazione il dato relativo a operai e fattorini, in quanto non nessun fattorino è donna e le operaie sono solo 12.

3.1.3. Assunzioni e cessazioni

Il Gruppo Estra si caratterizza, fin dalle origini, per la capacità di coniugare l'erogazione di servizi di qualità con una particolare attenzione allo sviluppo delle comunità territoriali in cui è presente. Ciò viene realizzato mediante 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. Non è infatti casuale che il 95,2% dei

dirigenti del Gruppo (vale a dire 20 su 21) provenga dal Centro Italia (segnatamente Marche e Toscana) e che il loro impegno abbia ricadute concrete sullo sviluppo del proprio territorio.

Contrariamente al trend incrementale degli ultimi anni, il numero delle assunzioni registra una forte contrazione nel 2020 (-69% rispetto allo scorso anno). Tale diminuzione è stata una degli effetti dell'emergenza sanitaria iniziata a marzo del 2020 che ha provocato la sospensione delle selezioni di nuovo personale. Delle 27 nuove assunzioni (di cui 16 somministrati), 14 dipendenti sono stati assunti con qualifica di operaio e 13 come impiegati. Con riferimento alla dimensione di genere, si rileva una leggera prevalenza della componente maschile (14 uomini e 13 donne). L'età media si attesta attorno ai 36 anni.

Mettendo in relazione assunzioni e fasce d'età, è interessante far emergere come, in opposizione a quanto accaduto nel 2019, la maggioranza dei nuovi assunti abbia un'età inferiore ai 30 anni, pur registrando una flessione in termini assoluti rispetto allo scorso anno. Netto calo, invece, delle assunzioni nelle fasce di età intermedia e over 50. Proseguendo l'analisi dei dati attraverso il filtro del genere, si osserva che le assunzioni di personale di sesso maschile prevalgono nelle fasce under 30, mentre nella fascia intermedia (quella compresa tra 30 e 50 anni) è maggiore il numero delle nuove dipendenti. Si ha una sostanziale parità numerica tra i sessi negli over 50. Gli andamenti sopra descritti trovano riscontro anche nei dati relativi al tasso di assunzione, come si evince dalle tabelle di riferimento.

| Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età) | 2018 | 2019 | 2020 ⁷ |
|--|------|------|-------------------|
| Totale | 83 | 88 | 27 |
| Uomini | 53 | 61 | 14 |
| Donne | 30 | 27 | 13 |
| Nuovi assunti per fasce di età | | | |
| Minore o uguale a 29 anni | 23 | 19 | 13 |
| Fra 30 e 50 anni compresi | 46 | 36 | 11 |
| Oltre 50 anni | 14 | 33 | 3 |

| Tasso di assunzione* | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Totale | 0,12 | 0,12 | 0,04 |
| Uomini | 0,12 | 0,13 | 0,03 |
| Donne | 0,11 | 0,09 | 0,05 |
| Tasso di assunzione per fasce di età** | | | |
| Minore o uguale a 29 anni | 0,45 | 0,37 | 0,32 |
| Fra 30 e 50 anni compresi | 0,11 | 0,08 | 0,03 |
| Oltre 50 anni | 0,06 | 0,12 | 0,01 |

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per genere.

⁷ Si specifica che nel corso dell'anno cinque dipendenti sono stati prima assunti e in seguito è stato cessato il loro rapporto di lavoro. A differenza dei precedenti anni, nel 2020 tale dato è stato conteggiato sia tra gli assunti che tra i cessati.

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

Per quanto concerne le cessazioni, in continuità con il biennio precedente, nel 2020, si rileva un incremento del 15% del numero di contratti cessati, con particolare riferimento alla qualifica di impiegato e operaio (rispettivamente 21 e 15 cessazioni). Tale incremento ha riguardato, segnatamente, il personale under 30 (in prevalenza uomini) e quello nella fascia d'età intermedia (in maggioranza donne). Di contro, il dato sulle cessazioni riguardanti i dipendenti over 50 è diminuito di 4 unità.

In generale, le cessazioni sono dovute perlopiù a pensionamenti, dimissioni, scadenza di contratti a termine e di somministrazione, nonché a trasferimenti ad altra Società.

Il tasso generale di *turnover* del personale registra minime variazioni incrementali; tra queste è degna di considerazione quella relativa all'incremento della componente femminile. Si segnala infine un significativo aumento del tasso di *turnover* nella fascia di età under 30. L'aumento nel numero dei cessati e del turnover nelle fasce di età fino ai 50 anni compresi sono dovuti alla pandemia che ha comportato la sospensione delle selezioni di nuovo personale e anche del rinnovo dei contratti.

| Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età) | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Totale | 22 | 34 | 39 |
| Uomini | 15 | 24 | 23 |
| Donne | 7 | 10 | 16 |
| Numero cessazioni per fasce di età | | | |
| Minore o uguale a 29 anni | 2 | 5 | 8 |
| Fra 30 e 50 anni compresi | 10 | 8 | 14 |
| Oltre 50 anni | 10 | 21 | 17 |

| Tasso di turnover* | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Totale | 0,03 | 0,04 | 0,05 |
| Uomini | 0,03 | 0,05 | 0,05 |
| Donne | 0,03 | 0,03 | 0,06 |
| Tasso di turnover per fasce di età** | | | |
| Minore o uguale a 29 anni | 0,04 | 0,10 | 0,20 |
| Fra 30 e 50 anni compresi | 0,02 | 0,02 | 0,03 |
| Oltre 50 anni | 0,04 | 0,08 | 0,06 |

*Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti per genere.

** Calcolato come numero cessati/totale dipendenti per fascia di età.

3.2 Benessere dei lavoratori

Il benessere dei lavoratori viene perseguito dal Gruppo per mezzo di:

- opportunità lavorative rispettose di tutte le disposizioni di legge applicabili e, dunque, senza alcuna forma di discriminazione, nel pieno rispetto del Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198, che riporta il "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art. 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246" e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- soluzioni, modalità e interventi capaci di rendere più agevole la vita del personale e favorire un opportuno equilibrio tra lavoro e vita privata;
- misure di *welfare* aziendale (*flexible benefit*);
- efficienza organizzativa e operativa, favorendo lo scambio di informazioni, la collaborazione e la contaminazione di competenze professionali tra le persone, nonché il senso di appartenenza e della cultura aziendale, anche grazie ad un sistema interno di comunicazione e condivisione di documenti ed informazioni facilmente accessibile;
- percorsi formativi volti alla crescita professionale dei propri dipendenti in coerenza con i bisogni di competenza rilevati e loro aspettative di carriera.

3.2.1. Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità

La promozione della diversità rappresenta per Estra un fattore di sviluppo e di crescita al punto da sottoscrivere a fine 2019, insieme a 26 aziende di servizi pubblici associate a Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche), il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza" promosso dalla Commissione istituita in seno alla stessa Federazione con l'obiettivo di favorire la valorizzazione e gestione della diversità nelle singole realtà aziendali. Tale scelta impegna le firmatarie ad integrare all'interno dei propri processi l'approccio *Diversity&Inclusion* che riguardano:

- la definizione e l'attuazione di politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgono tutti i livelli dell'organizzazione;
- l'adozione di politiche di selezione, di assunzione e di accoglienza del personale che garantiscano processi e pratiche neutrali rispetto alla diversità di genere, età, cultura, abilità e che valutino soltanto le competenze professionali in funzione delle esigenze aziendali;
- l'adozione di misure a sostegno della conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale;
- la trasparenza e l'oggettività le politiche di valutazione, avanzamento di carriera e premialità del personale;
- la definizione di strategie ed interventi di formazione sulla base dei fabbisogni formativi specifici con il più ampio coinvolgimento del personale.
- l'adozione di un sistema di monitoraggio che garantisca, in modo oggettivo, la verifica e la rendicontazione annuale dei risultati e dei progressi effettivamente conseguiti dall'azienda nella gestione della diversità.
- la comunicazione dei progressi raggiunti dall'azienda in tema di valorizzazione e gestione della diversità e l'adozione di politiche di sensibilizzazione interne ed esterne sul valore delle misure di inclusione adottate.

La Commissione ha l'obiettivo di tradurre in *best practices* gli impegni presi con il Patto, individuando azioni, policy e strategie specifiche affinché l'adesione si traduca in atti concreti. Inoltre, relativamente al monitoraggio dei risultati raggiunti, la Commissione sta lavorando ad un index che costituirà lo strumento chiaro e univoco per la misura delle prestazioni e dei miglioramenti conseguiti dalle aziende per quanto riguarda il *Diversity Management*.

Ad oggi, il Gruppo intende attivarsi al fine di promuovere azioni di integrazione, inclusione e valorizzazione delle diversità attraverso la funzione interna Risorse Umane. Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria, il Gruppo non ha potuto iniziare a lavorare e le attività sono state riprogrammate per il 2021.

Il personale dipendente del Gruppo Estra è composto prevalentemente da uomini in ragione della specificità delle tipologie di attività che vengono svolte dalle varie Società, le quali prevedono ruoli e mansioni lavorative, connotati storicamente, in termini di genere, da una forte presenza maschile (ad esempio la distribuzione del gas metano che richiede la presenza di un alto numero di operai). Ciò nonostante, si riscontra un'elevata presenza femminile nelle Società dove maggiore è l'attività amministrativa.

Il rapporto tra componente maschile e femminile all'interno dell'organico aziendale si è assestato nel corso degli ultimi anni: 62,4% uomini e 37,6% donne. In tal senso, il 2020 non si discosta da tali percentuali.

| Dipendenti per genere | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|------|------|------|
| Uomini | 441 | 475 | 468 |
| Donne | 266 | 286 | 281 |

Relativamente alle fasce d'età, nel 2020, oltre il 57% dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Come mostra la tabella sottostante, la ripartizione del personale nelle tre fasce di età non ha subito particolari variazioni in termini percentuali nel corso degli ultimi tre anni. Si evidenzia il progressivo aumento di circa il 2% annuo del numero dei dipendenti over 50.

| Dipendenti per fasce di età | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-----------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|
| Minore o uguale a 29 anni | 51 | 7,2% | 51 | 6,7% | 41 | 5,5% |
| Fra 30 e 50 anni compresi | 428 | 60,6% | 444 | 58,3% | 431 | 57,5% |
| Oltre 50 anni | 228 | 32,2% | 266 | 35,0% | 277 | 37% |

Nel 2020, il numero dei dipendenti che hanno presentato richiesta e ottenuto almeno un congedo parentale, risulta essere 77 (in maggioranza donne). Il dato, a differenza del biennio precedente, grazie al continuo miglioramento della sua raccolta, comprende anche i congedi parentali richiesti ad ore, anziché a giornate intere, e i congedi per maternità facoltativa concessi per i figli con età compresa tra 6 e 12 anni. L'incremento significativo che si registra nel numero di dipendenti che sono stati coinvolti in congedi parentali è conseguenza diretta dell'attuale emergenza sanitaria che ha costretto alcuni dipendenti genitori a chiedere il congedo parentale Covid-19 per far fronte alla sospensione della didattica in presenza nelle scuole. Tale congedo, previsto per dipendenti genitori i cui lavori non possono essere svolti tramite *smartworking*, riconosce un'indennità pari al 50% della retribuzione.

| Dipendenti che hanno ottenuto congedi parentali suddivisi per genere | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Uomini | 12 | 13 | 30 |
| Donne | 27 | 37 | 47 |

| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (maternità/paternità) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria, anche anticipata | 16 | 17 | 10 |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità facoltativa | 43 | 34 | 26 |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità obbligatoria | 7 | 7 | 12 |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità facoltativa | 7 | 6 | 6 |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo straordinario Covid-19 | - | - | 51 |

Il numero complessivo di ore di congedi parentali nel 2020 è pari a 14.597. Si tratta di un dato marcatamente inferiore al biennio precedente (17.346 ore nel 2018 e 18.551 ore nel 2019), sul quale incide la riduzione del numero di ore di congedo per maternità facoltativa e obbligatoria, anche anticipata (-50% circa) e, contestualmente, la presenza aggiuntiva alle tipologie già note del nuovo congedo parentale Covid-19 per un monte ore pari a 5.045. Infatti, nonostante nel corso del 2020 siano aumentati i dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali, il numero delle ore complessive dei congedi risulta inferiore poiché la maggioranza dei dipendenti ha beneficiato dei congedi straordinari Covid caratterizzati da un numero di ore inferiore per singolo congedo se rapportati alla tipologia di congedo tradizionale più rilevante, ossia la maternità.

| Ore di congedi parentali suddivisi per tipologia | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Maternità facoltativa | 7.464 | 7.882 | 3.974 |
| Maternità obbligatoria, anche anticipata | 9.258 | 10.257 | 4.837 |
| Paternità facoltativa | 440 | 206 | 312 |
| Paternità obbligatoria | 184 | 206 | 429 |
| Parentale Covid-19 | - | - | 5.045 |

Per quanto riguarda gli scatti di carriera, a differenza dello scorso anno, quando si evidenziò una crescita esponenziale in termini assoluti e percentuali, il dato ha fatto registrare un netto ribasso (-75% rispetto al 2019), dovuto non tanto al rallentamento del processo di crescita e valorizzazione del personale (peraltro valore aziendale primario per Estra), quanto piuttosto alle minori richieste pervenute dalle Società del

Gruppo relativamente all'individuazione di profili professionali più elevati al fine di ricoprire i bisogni organizzativi.

Infine, l'avanzamento di carriera ha interessato nell'82% dei casi gli impiegati (23 su 28). Il restante 18% è ripartito tra operai (4) e dirigenti (1).

| Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Uomini | 22 | 78 | 17 |
| % su totale dipendenti uomini | 5,0% | 16,4% | 3,6% |
| Donne | 28 | 33 | 11 |
| % su totale dipendenti donne | 10,5% | 11,5% | 3,9% |
| Totale scatti di carriera | 50 | 111 | 28 |
| % su totale dipendenti | 7,1% | 14,6% | 3,7% |

3.2.2 Conciliazione tra lavoro e vita privata

La conciliazione tra lavoro e vita privata del personale dipendente è incoraggiata e promossa in maniera esplicita dal Gruppo Estra fin dal 2012, anno in cui è stato sottoscritto con le RSU l'Accordo per l'orario flessibile e la predisposizione del servizio mensa nelle sedi di Prato, Siena e Arezzo.

Come già osservato per altri indicatori presi in esame, i dati relativi alla suddivisione dei dipendenti in base al contratto sono in linea con quelli raccolti nel precedente anno. Dei 749 dipendenti in organico, nel 2020, l'11% ha un contratto di lavoro part-time (+2 in termini assoluti rispetto al 2019, con una media settimanale di 31 ore), mentre un'ampia maggioranza (666 su 749 pari all'89%) risulta contrattualizzato a full-time. Esaminando il dato complessivo sotto il profilo del genere, si evidenzia una prevalenza maschile per il full-time (68%) e una preponderanza della componente femminile per il part-time (82%). Nel 2020 sono state in maggioranza le dipendenti donne (6 su 7), con qualifica di impiegato, a chiedere e ottenere il passaggio da full-time a part-time. Di contro, hanno compiuto il percorso inverso 5 dipendenti (4 impiegati, di cui 3 donne e 1 uomo e 1 operaio).

| Suddivisione dipendenti tra full-time e part-time | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Full-time | 649 | 680* | 666** |
| Uomini | 434 | 463 | 453 |
| Donne | 215 | 217 | 213 |
| Part-time | 58 | 81 | 83 |
| Uomini | 7 | 12 | 15 |
| Donne | 51 | 69 | 68 |

*Di cui 12 somministrati (6 uomini e 6 donne)

** Di cui 9 somministrati (4 uomini e 5 donne)

Quest'anno, caratterizzato da uno scenario contingente dominato dagli effetti della pandemia di Covid-19, ha visto un'enfatizzazione del tema della gestione della diversità: in particolare, il ricorso al lavoro agile su larga scala e con tempi rapidissimi ha fatto emergere alcune criticità nella gestione delle differenze di genere, del livello di maturità digitale dei lavoratori e delle condizioni di vita privata in generale. Il mantenimento dell'equilibrio tra il lavoro (inteso come carriera e ambizione professionale) e la vita privata è una necessità per la quale le aziende sono chiamate a dare risposte concrete.

Anche Estra, come molte altre realtà aziendali, si è trovata ad affrontare la sfida del lavoro da remoto per la maggior parte dei propri dipendenti. Tale scelta, dettata dalle circostanze avverse, ha rappresentato comunque un'occasione preziosa per i responsabili e i dipendenti di sperimentare su ampia scala nuove modalità di lavoro. Lo *smart working* (o lavoro agile) è una modalità di lavoro flessibile che il Gruppo Estra aveva già reso disponibile a fine 2018, a seguito di accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive sigle R.S.U, sotto forma di accordi individuali. L'accordo stabiliva che al lavoratore fosse lasciata libertà di auto-organizzarsi, a patto che portasse a termine gli obiettivi concordati nelle scadenze previste, collaborando con i propri colleghi anche tramite collegamenti informatici a distanza. Questa modalità certamente oltre che migliorare il benessere del lavoratore ed evitare spostamenti, produce anche positivi effetti sull'ambiente.

Nel 2020, il numero di dipendenti adibiti allo *smart working* è cresciuto in maniera rilevante a causa dell'emergenza pandemica ancora in corso. Basti pensare che prima del *lockdown* totale imposto ad inizio marzo con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, erano 16 i dipendenti a far ricorso al lavoro agile. Nei successivi dieci mesi, precisamente dall'11 marzo (solo in due casi è iniziato il giorno seguente), il numero di dipendenti è aumentato fino a raggiungere le 465 unità.

Nello specifico, il lavoro agile ha coinvolto 220 uomini e 245 donne, per un totale di ore lavorate in tale modalità pari a 313.435 e un numero totale di giornate pari a 42.112.

Al fine di valutare l'esperienza maturata e trasformare il lavoro agile da misura d'emergenza per contrastare la diffusione del virus, a modalità di lavoro strutturata, efficiente e sostenibile, il Gruppo Estra ha sottoposto un questionario a tutti i lavoratori che hanno adottato lo *smart working*. La sintesi dei risultati del sondaggio è inserita nel capitolo Il Gruppo del presente documento.

Altri accorgimenti messi in atto dal Gruppo in un'ottica di bilanciamento vita-lavoro riguardano l'utilizzo di un performante sistema di videoconferenza, chiamato Cisco Webex, tra le sedi principali del Gruppo. Nello specifico, si tratta di un sistema di comunicazione per mezzo del quale è possibile organizzare meeting, riunioni e videocall tra il personale interno ed esterno. Oltre a configurarsi in via prioritaria come dispositivo per videoconferenze, Cisco Webex è anche uno strumento per la gestione dei gruppi di lavoro che permette la condivisione di file, contenuti, presentazioni, chat in aree di lavoro dedicate ai singoli gruppi di lavoro. Il programma garantisce tutti i livelli di privacy e sicurezza dei dati e delle informazioni trasmesse grazie a tecniche di cifratura avanzate. Ogni aggiornamento del software sulla piattaforma centrale in *cloud* è immediatamente disponibile per tutti gli utenti. L'accesso a Cisco Webex è possibile sia tramite il computer aziendale (non solo in presenza, ma anche da remoto, qualora il lavoratore sia in *smart working*) che all'interno delle 22 sale riunioni dislocate nelle sedi di Ancona, Arezzo, Prato, Osimo e Siena. In particolare, nel corso del 2020, nella sede di Prato sono state effettuate 509 videoconferenze per un totale di 1.174 ore.

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

3.2.3. Welfare

Oltre agli strumenti previdenziali previsti dalla normativa (congedo parentale, polizze assicurative sulla vita, nonché in caso di disabilità ed invalidità, contributi pensionistici, ecc.), Estra ha creato nel corso degli anni un pacchetto di misure di *welfare* aziendale tese ad innalzare la qualità della vita e il benessere del personale in organico.

In particolare, nel 2019, il Gruppo ha rinnovato ai propri dipendenti, tramite accordo con le parti sindacali, la possibilità di convertire, in parte o nella sua totalità, il premio di risultato annuale verso misure di *welfare* aziendale (*flexible benefit*) oppure di destinarlo a fondi di previdenza complementare, a partire dal 10% di quanto spettante fino al 100% dello stesso, secondo quanto stabilito per il triennio 2019-2021. Tali importi non costituiscono imponibile né ai fini fiscali né ai fini contributivi.

A tale scopo, dal 2018, è stata messa a disposizione dei dipendenti la specifica piattaforma di AON. Il dipendente può accedervi con le proprie credenziali e scegliere tra i seguenti *flexible benefit*:

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

Nel 2020 sono state effettuate dalla Società AON, due sessioni di formazione a distanza per i dipendenti per promuovere il ricorso al welfare aziendale, illustrando il funzionamento del portale e rispondere ai quesiti e alle richieste di informazioni dei dipendenti.

Inoltre, dal 23 ottobre 2019, giorno della stipula dell'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), è consentito ai dipendenti di cedere a titolo gratuito le ferie e i permessi ex festività soppresse a colleghi appartenenti alla stessa Società che abbiano terminato la propria spettanza contrattuale di ferie e permessi e che si trovino in una delle seguenti situazioni:

- assistenza a figli minori che versino in una condizione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti;
- assistenza a figli maggiorenni, coniuge, convivente *more uxorio*, che versino in situazione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti.

Le ferie cedute andranno ad alimentare una "banca etica" e saranno valorizzate in base alla retribuzione di ciascun cedente.

3.2.4. Comunicazione interna

La comunicazione interna del Gruppo Estra si realizza principalmente tramite MyEstra, il portale Intranet in grado di fornire un contributo fondamentale al mantenimento dell'efficienza organizzativa e operativa. MyEstra consente di reperire documenti con estrema facilità e di rimanere costantemente aggiornati sulle novità e le iniziative del Gruppo.

Nel 2020 il numero di dipendenti con accesso a MyEstra ha raggiunto le 718 unità, ovvero il 95,9% del personale in organico. Prendendo in esame le performance del portale Intranet si evidenzia la crescita di alcuni indicatori che sono quasi tornati ai livelli del 2018 (visitatori unici e durata media delle viste), così come

l'aumento della frequenza di rimbalzo, mentre i download e le visite intranet sono diminuiti rispetto al 2019, rispettivamente del 3,8 e del 7,8%.

Scendendo in profondità dell'analisi del dato sulle notizie inserite nel corso dell'anno, emerge in primo luogo una riduzione del numero delle news annuali messo in relazione con quello del precedente anno (-33); delle 149 notizie pubblicate: 75 riguardano news in Estrà (-3 rispetto al 2019), 63 sono comunicati stampa (-11 in rapporto al dato dello scorso anno) e 11 interessano il Cral (-36 nei confronti del 2019). Queste diminuzioni sono imputabili all'emergenza COVID in quanto è stato svolto un numero inferiore di conferenze stampa (e quindi meno comunicati) e le attività del Cral sono state sospese a partire da marzo e per quasi tutto l'anno.

| Dati MyEstrà | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|
| Dipendenti con accesso a Intranet | 644 | 734 | 718* |
| Azioni sulla piattaforma | 157.302 | 127.019 | 114.520 |
| Visitatori unici | 1.765 | 1.649 | 1.741 |
| Durata media visite | 00:07:53 | 0:06:48 | 0:07:00 |
| Download | 5.086 | 3.124 | 3.005 |
| Frequenza di rimbalzo | 13% | 16% | 18% |
| Numero visite Intranet | 24.019 | 21.556 | 19.872 |

*Sono tutti i dipendenti del Gruppo ad eccezione del personale di Ecolat.

3.3 Diritti e Tutele

La sicurezza, la salubrità e la conformità dell'ambiente lavorativo sono una prerogativa di Estrà e vengono perseguite con costanza e rigore mediante una *policy* che guida le certificazioni del Gruppo, come dimostra il possesso da parte della Capogruppo, nonché di Estrà Energie, Estracom, Centria, Estrà Clima, Ecolat e Gergas, della certificazione OHSAS 18001:2007. Inoltre, le Società Estrà, Estracom, Estrà Clima, Estrà Energie, Gergas e Centria possiedono la certificazione ISO 45001.

Ciò comporta la creazione volontaria e il mantenimento continuo di un adeguato sistema di gestione e di controllo della salute e della sicurezza dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme vigenti. Tale sistema vede il Gruppo Estrà, tra l'altro, 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 della sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi, sia con la redazione delle procedure gestionali sia con la segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate. Nello specifico, è prevista la:

1) Descrizione dei processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per valutare i rischi in modo sistematico e non sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli al fine di eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra cui: i.) come l'organizzazione garantisce la qualità di tali processi, comprese le competenze delle persone che li effettua; ii.) come vengono utilizzati i risultati di tali processi per valutare e migliorare.

| Procedure e strumenti | Indicatori di performance |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Documento di valutazione dei Rischi - Organigrammi della sicurezza aziendali - Sorveglianza sanitaria e protocolli sanitari - Formazione, informazione e addestramento - Piani di emergenza interna - Procedure di sistema specifiche per la Sicurezza sul lavoro integrate in un sistema di gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza ambienti di lavoro - Sistema di gestione sicurezza sul lavoro certificato OHSAS 18001, ISO 45001 | <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione dei rischi per Società nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs 81/08 - Gestione emergenze interne condivise e coordinate nelle sedi in cui insistono più Società - Adeguata individuazione degli addetti alle emergenze, antincendio e primo soccorso, loro formazione e costante aggiornamento - Formazione di addetti all'utilizzo del defibrillatore nelle sedi principali dove lavora e convive un numero maggiore di lavoratori. - Adozione di uno scadenziario per un puntuale monitoraggio di tutte le scadenze ed adempimenti per unità locale - Incontri e condivisioni periodiche con gli RRLSS - Adozione e fornitura di DPI (per operativi) - Costante monitoraggio (riunioni periodiche sicurezza per i cantieri, report degli infortuni, near miss, ecc) per attuare politiche di miglioramento continuo. - Informativa periodica indirizzata a tutti i lavoratori su aspetti legati alla SSL (normativa, iniziative in ambito sicurezza, infortuni, near miss, ecc...) |

2) Descrizione dei processi a disposizione dei lavoratori per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, oltre ad una spiegazione di come i lavoratori siano protetti da eventuali ritorsioni; in particolare, le situazioni di eventuali pericoli e di *Near Miss Event* devono essere segnalati ai Preposti e alle figure apicali che si occupano di sicurezza sul lavoro e al SPP della Società, nonché tramite gli RLS di Gruppo e/o della singola Società (per quelle che non rientrano nelle RSU di Gruppo). Le segnalazioni possono essere effettuate anche all'Organismo di Vigilanza, al medico competente, alla RRLSS – RSU aziendali, utilizzando gli specifici canali messi a disposizione di tutti i lavoratori come ad esempio la casella posta elettronica dedicata, il canale Web di comunicazione e le apposite cassette postali, ubicate nelle sedi principali del Gruppo che garantiscono l'anonimato. La Società Centria, certificata SA 8000, ha un referente dedicato.

3) Descrizione delle politiche e dei processi a disposizione dei lavoratori per allontanarsi da situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare lesioni o malattie professionali, nonché una spiegazione di come essi siano protetti da eventuali ritorsioni.

4) Descrizione dei processi utilizzati per indagare eventuali incidenti professionali, tra cui quelli per individuare i pericoli e valutare i rischi relativi agli incidenti, con l'intento di determinare azioni correttive attraverso la gerarchia dei controlli, nonché migliorie necessarie da apportare al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

In caso di operazioni straordinarie (operazioni di riorganizzazione, chiusure, acquisizioni, vendita in tutto o in parte dell'organizzazione e fusioni), nel rispetto della persona, il Gruppo Estra si attiene alle disposizioni di legge, fornendo ai dipendenti e ai loro rappresentanti un periodo minimo di preavviso di 25 giorni.

3.3.1. Infortuni sul lavoro

Il Gruppo Estra attua una politica di gestione attenta ai pericoli connessi all'attività lavorativa che comportano il rischio di infortuni. Attraverso la definizione di specifiche procedure, istruzioni e regolamenti, periodicamente aggiornate, si garantisce un sistema di controllo interno di gestione dei rischi. Particolare attenzione è posta, come accennato in apertura di paragrafo, anche alla formazione e sensibilizzazione del personale in tema di salute e sicurezza sul lavoro. In sintesi, il Gruppo Estra si sforza di promuovere e attivare una "cultura della sicurezza" ancorata a quattro capisaldi:

- impegno del *management* per la sicurezza;
- condivisione della preoccupazione per i pericoli e l'attenzione per il loro impatto sulle persone e sull'attività lavorativa;
- uso realistico e flessibile delle regole evitando eccessivi appesantimenti documentali;
- continua riflessione sulla pratica attraverso il monitoraggio e l'analisi di *feedback*.

I maggiori pericoli connessi all'attività lavorativa si registrano nelle Società che si occupano della distribuzione gas e servizi ambientali. Oltre ai pericoli collegati allo stress lavoro-correlato, all'utilizzo prolungato di attrezzature munite di videoterminali e ai rischi di tipo infortunistico (investimento, scivolamento, taglio, salita e discesa dal veicolo, caduta, ecc.) che sono comuni a tutte le Società del Gruppo, le Società operative devono fronteggiare pericoli che riguardano l'esposizione al rumore, ad agenti chimici, incendi, esplosioni, movimentazione manuale dei carichi, nonché da quest'anno da contagio Covid-19.

Nel settore dei servizi ambientali, i principali rischi connessi all'attività lavorativa, sono:

- rischi derivanti dal lavoro notturno;
- rischi dovuti al rumore, alla potenziale esposizione ad agenti biologici e chimici, alla postura eretta e a movimenti ripetitivi;
- rischio d'incendio;
- rischi da vibrazioni meccaniche;
- rischi da manipolazione di oggetti e movimentazione di materiali;
- rischi legati all'utilizzo delle macchine e delle attrezzature dell'impianto di selezione e valorizzazione delle materie derivanti dalla raccolta differenziata.

Ecolat, l'azienda che all'interno del Gruppo Estra, si occupa di servizi ambientali è attenta agli aspetti della salute e sicurezza sul lavoro e ha messo in atto una serie di azioni e predisposto specifiche procedure per eliminare e ridurre eventuali pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra le quali:

- lavoro notturno in ambienti adeguatamente illuminati;
- formazione, informazione e addestramento dei dipendenti;
- azioni di promozione della cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- utilizzo di adeguati DPI (es. calzature, guanti, indumenti, occhiali, elmetto...);
- manutenzione e pulizia periodica delle macchine e delle attrezzature dell'impianto;
- obbligo, al termine del turno di lavoro, di sostituzione dell'abbigliamento da lavoro con altro ed effettuazione di doccia;
- attivazione del servizio di lava nolo degli indumenti da lavoro all'interno degli spogliatoi;
- definizione di procedure per la riduzione dei rischi che regolamentano le attività;
- manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale dell'impianto;
- definizione di un programma mirato di visite mediche per i lavoratori esposti a rischi specifici.

Prosegue la graduale e progressiva riduzione del numero complessivo di infortuni, avviata nel 2019. Nel 2020 si sono registrati soltanto 6 episodi di infortunio (-1 rispetto al 2019), con conseguente diminuzione anche del

tasso di infortuni e di quello relativo alla gravità degli stessi. Tale tendenza è in parte dovuta al grande investimento sostenuto dall'azienda nella formazione del personale dipendente in organico in materia di salute e sicurezza che caratterizza il triennio preso in esame.

Non si sono verificati infortuni tra i lavoratori somministrati. Pertanto, le tabelle sottostante sono relative agli infortuni avvenuti tra i dipendenti del Gruppo Estra, escludendo i lavoratori somministrati.

| Numero totale infortuni (complessivo e per genere) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Numero totale infortuni | 14 | 7 | 6 |
| Uomini | 14 | 6 | 3 |
| Donne | 0 | 1 | 3 |

| Tasso di infortuni registrabili (complessivo e per genere) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------------|-------------|-------------|
| Tasso di infortuni* | 12,57 | 6,09 | 4,97 |
| Uomini | 19,80 | 8,09 | 3,86 |
| Donne | 0 | 2,45 | 6,96 |

*Calcolato come (numero infortuni/ore lavorate)*1.000.000

| Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere) | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Tasso di gravità degli infortuni* | 0,37 | 0,08 | 0,07 |
| Uomini | 0,58 | 0,10 | 0,07 |
| Donne | 0 | 0,03 | 0,07 |

* Calcolato come (Giorni di lavoro di calendario persi per infortuni/ore lavorabili)*1.000

Gli infortuni che si sono verificati nel corso del 2020 hanno avuto come protagonisti operai per un totale di 84 giornate di convalescenza (-13 rispetto al 2019), nel 62% attribuibili a personale maschile. Quanto alla tipologia degli infortuni, si tratta di traumi da incidenti stradali (tamponamenti subiti), contusioni alle mani, agli arti inferiori e superiori, nonché ferite/lesioni procurate durante lo svolgimento delle attività lavorative (ad esempio, nell'uso degli utensili di lavoro). Tali episodi, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi.

Oltre agli eventi traumatici sopra menzionati, nel 2020 si sono registrati 2 infortuni classificabili come in itinere, vale a dire eventi che si verificano nel tragitto tra il luogo di lavoro e un luogo appartenente alla sfera privata.

Per quanto concerne gli infortuni verificatisi a lavoratori che non rientrano tra il personale dipendente, ma il cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'azienda (ad esempio, cantieri, esecuzione lavori presso sedi e uffici, svolgimento attività di *customer care* presso store e uffici al pubblico e così via) si registrano soltanto 2 infortuni, entrambi avvenuti nei luoghi di lavoro sotto il controllo della Società Centria per un totale di 24 giornate di convalescenza.

Come già rilevato negli anni precedenti, anche nel 2020 non si sono registrati infortuni con gravi conseguenze (il cui tasso di occorrenza è, dunque, pari a zero). Inoltre, 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 o 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. Pertanto, il tasso di decessi è pari a zero.

Nel corso degli ultimi anni, molta attenzione si è concentrata sulle cause dei “quasi incidenti” sul lavoro (*Near Miss Event* in inglese), ovvero qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto. Quando questi si verificano è importante capire quali fattori (umani, tecnici, organizzativi) possono aver contribuito all’evento, al fine di evitare incidenti simili in futuro mediante l’introduzione di accorgimenti e di migliorie nei processi.

Nel 2020, si registrano 10 segnalazioni di *Near Miss Event*, ripartite tra Centria (1) ed Ecolat (9). Tali segnalazioni hanno riguardato potenziali infortuni legati a scivolamento, caduta dall’alto/inciampo, al mancato rispetto delle procedure di sicurezza, alla temperatura dei luoghi di lavoro e ad un principio di incendio. Per evitare che queste situazioni si ripetano in futuro, per ogni *Near Miss Event* è stata effettuata un’attenta analisi dell’evento e del rischio ad esso connesso e sono state intraprese delle specifiche azioni di miglioramento, quali ad esempio l’adozione di modelli di copriscarpe con suola antiscivolo da utilizzare in caso di fondo bagnato e l’attivazione di riunioni informative con i dipendenti e le Società di manutenzione e richiamo ai preposti addetti al controllo.

Inoltre, non si sono verificati malattie professionali tra dipendenti o ex dipendenti per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile. Le malattie professionali riguardano soprattutto il personale impiegato nella distribuzione gas e nei servizi ambientali. Queste le principali possibili malattie professionali e le loro cause:

- ipoacusia da rumore, poiché alcune lavorazioni comportano una esposizione personale, giornaliera o settimanale, a livelli di rumore superiori a 80 dB(A);
- malattie causate da vibrazioni meccaniche trasmesse al sistema mano braccio, in quanto alcune lavorazioni comportano l’impiego di utensili, attrezzature, macchine ed apparecchi che trasmettono vibrazioni al sistema mano-braccio;
- ernia discale lombare, a causa di alcune lavorazioni che necessitano di macchine che espongono a vibrazioni trasmesse al corpo intero;
- malattie causate dalle radiazioni infrarosse per lavorazioni che agiscono su masse incandescenti;
- malattie causate dalle radiazioni u.v. comprese le radiazioni solari.

A queste si aggiungono altre patologie trasversali alle qualifiche legate ad una postura errata, all’uso del videoterminale e, in alcuni casi, all’utilizzo di automezzi aziendali.

I pericoli sono stati determinati con la procedura di valutazione dei rischi. Le azioni intraprese per minimizzare il rischio di contrarre malattie professionali sono:

- sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è meno (es. attrezzature di lavoro);
- manutenzione di attrezzature e impianti per mantenerne la conformità;
- valutazione dei rischi specifici con misurazioni in campo (es. rumore, vibrazioni);
- sorveglianza sanitaria del personale;
- procedure e istruzioni di lavoro;
- formazione del personale;
- dispositivi di protezione collettiva o individuale;
- utilizzo di apparecchiature certificate CE, piani di lavoro e monitor anti riflesso,

- corretto posizionamento rispetto alle fonti di calore e all'illuminazione diretta ed artificiale del posto di lavoro;
- dotazione di arredi ergonomici

Nel 2020 non si sono registrati casi di malattie classificabili come professionali e, di conseguenza, il loro tasso di occorrenza è pari a zero.

3.3.2 Libertà di associazione

A fine 2020, i lavoratori iscritti al sindacato sono 239, pari al 32% del personale dipendente in organico. Dal punto di vista del genere, il tasso di sindacalizzazione maschile è nettamente superiore a quello femminile (177 sono uomini), come era già stato rilevato nel biennio precedente.

| Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Totale | 245 | 243 | 239 |
| Uomini | 174 | 181 | 177 |
| Donne | 71 | 62 | 62 |

3.4. Conservazione e valorizzazione del capitale umano

La formazione permette di accrescere le competenze e di dare continuità ai processi di crescita individuali, migliorando, al contempo, la qualità dei servizi erogati e del clima organizzativo. In questa direzione, trova radicamento la vasta offerta formativa proposta dal Gruppo che va ben oltre gli obblighi legislativi e mira a soddisfare bisogni formativi personali ed esigenze aziendali.

Tale politica strategica aziendale è resa ancor più evidente dalla cura con cui il servizio delle Risorse Umane gestisce i dati relativi al personale. Circoscrivendo il campo alla sola formazione, attraverso un particolare software che prende il nome di Talentia, viene registrato qualsiasi corso realizzato sia internamente che esternamente all'azienda con conseguente aggiornamento del curriculum vitae di ogni singolo dipendente, corredato dal certificato conseguito o l'attestato di frequenza, se rilasciato dall'ente formativo. La registrazione del corso tiene traccia di alcune informazioni quali il titolo del corso, la data e i partecipanti. Per ciascuna edizione viene inoltre allegato il registro compilato dal docente e sottoscritto dai corsisti.

A fine anno il servizio Risorse Umane si fa carico di estrarre i dati ed elaborare per ogni Società del Gruppo i consuntivi della formazione effettuata nell'anno precedente. Oltre al valore consuntivo, Talentia consente di monitorare costantemente le scadenze della formazione obbligatoria in modo da programmare gli aggiornamenti nei tempi necessari.

Nel 2020 i dipendenti che hanno partecipato ad attività formative sono stati 654 (423 uomini e 231 donne). In termini assoluti si registra una diminuzione di 47 dipendenti se si metta a confronto il dato con quello dello scorso anno, quando beneficiarono di interventi formativi 701 lavoratori.

Nel 2020, complessivamente sono state erogate 17.854 ore di formazione (14.629 ore per i dipendenti di sesso maschile e 3.225 ore per il personale femminile), una media di 3 corsi (i dipendenti maschi hanno frequentato 4 corsi, mentre il personale di sesso femminile 2) e 23 ore per lavoratore (30 per gli uomini e 11

per le donne)⁸. La diminuzione delle ore di formazione che si registra nel 2020 rispetto all'anno precedente è dovuta all'emergenza sanitaria che ha provocato una riduzione delle attività formative programmate.

| Numero totale e numero medio di ore di formazione | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Numero totale ore di formazione | 29.996 | 23.439 | 17.854 |
| Numero medio di ore di formazione per lavoratore | 42 | 29 | 23 |

Gli interventi formativi hanno riguardato un ventaglio eterogeneo di argomenti, aggregabili in sette principali macro-categorie:

- formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro (sia generale che specifica per ambito settoriale);
- formazione tecnico-professionale propedeutica all'acquisizione di determinate competenze ai fini dello svolgimento di particolari mansioni;
- comunicazione (tecniche di vendita, *public speaking*, comunicazione tramite *social media*, ecc.);
- gestione rischi (ad esempio, l'aggiornamento in materia 231);
- lavoro e fiscalità (contratti pubblici, conguaglio fiscale, certificazione unica 2020, ecc.);
- management (project manager, modelli di costa management, analisi del rischio finanziario, ecc.);
- informatica (excel livello intermedio e avanzato, nonché una panoramica sul mondo office).

Da segnalare inoltre che nel corso 2020, coerentemente con l'attenzione che il Gruppo Estra riserva alla crescita professionale dei propri dipendenti, sono stati realizzati brevi percorsi individuali di coaching finalizzati alla crescita personale attraverso la presa di consapevolezza delle proprie risorse da parte del dipendente.

Analizzando nel dettaglio il dato relativo alle ore di formazione erogata, si dà conto del fatto che 3.485 ore hanno riguardato percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro e 2.509 hanno avuto come tema l'informatica e la digitalizzazione (33% del totale). Per quanto riguarda la modalità di erogazione⁹, prevale la formazione online (49,3%), mentre restano distanti i valori riguardanti la formazione in presenza (26,2%) e quella mista (24,4%).

Con riferimento al numero di ore per qualifica, si nota che l'impegno formativo orario dei dirigenti (sia uomini che donne) è più che raddoppiato a distanza di un anno, a differenza delle altre categorie che fanno registrare una variazione negativa, particolarmente significativa per le operaie (-60 ore rispetto al 2019). In particolare, alcuni dirigenti hanno partecipato ad un Master Executive in Business Administration di 264 ore.

| Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Dirigenti | | | |

⁸ Si specifica che, grazie al miglioramento della raccolta dei dati, a partire dal 2019, sono stati presi in considerazione anche i dipendenti cessati e i dipendenti che sono stati assunti e cessati nel medesimo anno. Il numero medio delle ore di formazione è stato calcolato, prendendo come riferimento 801 dipendenti nel 2019 e 788 nel 2020.

⁹ Il dato relativo alle modalità di erogazione è calcolato su 17.145 ore totali, in quanto 709 ore non sono riconducibili direttamente a nessuna delle tre modalità individuate.

| | | | |
|------------------|-----|----|-----|
| Uomini | 64 | 58 | 164 |
| Donne | 62 | 40 | 107 |
| Quadri | | | |
| Uomini | 105 | 39 | 61 |
| Donne | 65 | 32 | 37 |
| Impiegati | | | |
| Uomini | 48 | 33 | 19 |
| Donne | 17 | 15 | 9 |
| Operai | | | |
| Uomini | 64 | 39 | 26 |
| Donne | - | 63 | 3 |
| Fattorini | | | |
| Uomini | 0 | 9 | 8 |
| Donne | - | - | - |
| Totale | | | |
| Uomini | 57 | 36 | 30 |
| Donne | 19 | 18 | 11 |

Nel 2020 è nato un nuovo progetto formativo del Gruppo Estra: Estra Training. Si tratta di un percorso formativo che mira allo sviluppo delle conoscenze finalizzate alla gestione del cliente. Ha come cardine l'*empowerment* delle persone che lavorano nell'ambito del customer care e anche delle altre risorse aziendali che sono coinvolte nell'erogazione di servizi al cliente finale.

Estra Training si basa infatti su una piattaforma per la formazione online degli operatori di *call center*, sportelli, *store* e relazioni clienti che permette di organizzare in modo innovativo ed efficiente le informazioni, consolidando una *knowledge base* unica ed interattiva. Si tratta di un sistema complesso e variegato di saperi dove non sono valorizzati soltanto i contenuti tecnici e procedurali propri della formazione "tradizionale" degli operatori, ma viene dato spazio anche a contenuti valoriali, a strumenti di collaborazione fino al *co-authoring* dei materiali didattici.

Si intende sviluppare in questo modo un modello circolare di apprendimento in cui tutti i partecipanti sono chiamati a dare un contributo attivo e dove tutte le conoscenze sono importanti per gestire al meglio il cliente (conoscenze dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto). Sono state definite le nuove figure degli "esperti di area" ovvero di coloro che, appartenendo a diverse funzioni aziendali, possiedono un forte *know how* di settore. Queste figure partecipano attivamente al processo di formazione del servizio clienti (scrittura/revisione/validazione dei contenuti, partecipazione a discussioni e a *webinar*). A loro volta, anche gli operatori del servizio clienti, attraverso forum, sondaggi ed elaborati, forniscono *feedback* fondamentali per l'azienda grazie alla loro esperienza diretta. Questi *feedback*, così come gli esempi di *best practice* nella gestione del cliente, si sono trasformati in alcuni casi in azioni migliorative del servizio di cui tutti, in primis i

clienti, hanno beneficiato. Un piano editoriale, un sistema di reportistica e la verifica degli errori frequenti garantiscono infine la pianificazione e il controllo dell'attività svolta.

Alla base di Estra Training c'è una vera e propria *community* che condivide un ambiente di collaborazione ed alimenta una nuova cultura della formazione. E' la cultura della responsabilità condivisa dei messaggi da veicolare alla clientela ed è la cultura del valore del cliente per l'azienda nel suo insieme.

Nel 2020 sono stati formati 307¹⁰ operatori di *call center*, sportelli e *store*, ripartiti tra 119 dipendenti e 188 partner. Ogni operatore ha avuto accesso in media a 41 ore per corso (22 ore relativamente a corsi pubblicati nel 2020 e 19 a corsi pubblicati l'anno prima e ancora consultabili). Nel complesso, i corsi sono stati consultati per 12.616 ore (il 53,8% delle ore è riferibile a corsi pubblicati nel 2020).

Delimitando l'analisi al solo anno di riferimento, si rileva che i corsi pubblicati risultano essere 235, di cui 226 in e-learning, 6 tramite webinar e 3 in aula. I corsi hanno riguardato vari argomenti tra cui tariffe, contrattualistica, orientamento al cliente e gestione delle chiamate. Per quanto concerne la media degli iscritti, i corsi in e-learning hanno registrato 148 utenti, i *webinar* 64 e quelli svolti in aula 11. Rispetto invece al numero totale di iscrizioni, 33.448 utenti si sono iscritti a corsi e-learning, 384 a webinar e 33 a corsi in presenza. Ogni utente ha infine partecipato mediamente a 195 corsi, mentre la media riguardante il completamento del corso si attesta intorno al 75%.

Da ciò si deduce che Estra Training è anche un modo per prendersi cura delle persone della *community* perché riconosce loro un ruolo nel consolidamento delle competenze che occorrono nella relazione con il cliente. Ancora prima della pandemia da Covid-19, ha garantito uguali opportunità e flessibilità di accesso alla formazione. Sono state minimizzate le distanze geografiche e si è data a ciascuno la possibilità di scegliere i tempi e le modalità per svolgere il proprio aggiornamento, compatibilmente con le esigenze lavorative. Grazie ai webinar, agli incontri con il management e con gli esperti d'area, Estra Training contribuisce all'inclusione di tutti nella vita aziendale.

3.4.1. Tirocini

La politica aziendale del Gruppo Estra non è limitata alla valorizzazione del solo capitale umano, rappresentato dal personale in organico, bensì si estende a diplomandi, diplomati, laureandi e laureati con l'intento di offrire loro l'opportunità di trascorrere un periodo di formazione in azienda, attraverso lo strumento del tirocinio. Esso 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; il secondo è conseguenza 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 2020 sono stati complessivamente attivati 16 tirocini.

Come si evince dal riepilogo tabellare riportato in calce al testo, risultano essere 7 i tirocini extracurricolari avviati e conclusi nel 2020 pari a 1296 giorni. A questo numero vanno aggiunti 7 tirocini iniziati nel 2019 e proseguiti nell'anno successivo.

| Tirocini extracurricolari | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|
| | N. | % | N. | % | N. | % |
| Donne | 8 | 57,1 | 6 | 60,0 | 5 | 71,4 |

¹⁰ Per motivi di privacy, le utenze disattivate quando gli operatori non lavorano più con il Gruppo Estra vengono cancellate dopo 6 mesi. Il numero indicato sottostima dunque il dato reale.

| | | | | | | |
|--------|----|------|----|------|---|------|
| Uomini | 6 | 42,9 | 4 | 40,0 | 2 | 28,6 |
| Totale | 14 | 100 | 10 | 100 | 7 | 100 |

I tirocini extracurricolari sono stati promossi dall'Università degli Studi di Siena e dai Centri per l'Impiego dello stesso capoluogo senese e di Prato e attivati presso le sedi del Gruppo di Siena (1) e Prato (6). Essi hanno riguardato tematiche eterogenee, quali le strategie per lo sviluppo e l'ambiente, il trading & supply, l'operations gas, l'area commerciale, la gestione del credito, la pianificazione e il controllo, nonché il risk e il process management e la compliance integrata. I tirocinanti sono stati, in prevalenza, donne (71,4%), con un'età media di 27 anni, in possesso di una laurea nell'area economico-giuridica (85,7%).

In linea con il trend negativo riscontrato nel 2019, il numero dei tirocini curricolari ha subito un'ulteriore contrazione rispetto all'anno precedente, come di conseguenza il numero dei mesi (13,9 nel 2020) e dei giorni totali che sono passati da 996 nel 2019 a 426 nel presente anno di rendicontazione. Tale contrazione è dovuta all'emergenza sanitaria che ha ridotto il numero di tirocinanti. Dei 9 tirocini (ai quali se ne aggiunge un altro avviato nel 2019 e terminato nel presente anno), 6 sono stati attivati nell'ambito dei Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex alternanza scuola-lavoro).

| Tirocini curricolari | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|
| | N. | % | N. | % | N. | % |
| Donne | 4 | 12,5 | 2 | 9,5 | 7 | 22,2 |
| Uomini | 28 | 87,5 | 19 | 90,5 | 2 | 77,8 |
| Totale | 32 | 100 | 21 | 100 | 9 | 100 |

I tirocinanti curricolari hanno un'età media di 21 anni e sono perlopiù diplomandi. Quanto all'attivazione dei tirocini, essa è stata promossa da Scuole superiori, Istituti Tecnici Superiori (ITS) e Università.

3.5 Obiettivi e risultati

| Obiettivi 2020 | Risultati 2020 |
|---|--|
| Rendere permanente l'utilizzo della piattaforma e-learning per la formazione sul Modello 231, non soltanto per i neo-assunti ma anche per i dipendenti che abbiano ricevuto precedente formazione su questi argomenti. L'utilizzo della piattaforma e-learning consente maggiore flessibilità in termini di tempo e permette una formazione differenziata (management, direttivi, neo-assunti, etc.). | <i>Obiettivo raggiunto</i> La piattaforma nel 2020 è diventata pienamente operativa. Al momento il soggetto scelto per questa formazione è Paradigma; in futuro potrebbe essere valutato l'inserimento dei contenuti della normativa 231, sulla piattaforma Docebo presidiata dal servizio Risorse Umane. |
| Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra | <i>Obiettivo non raggiunto</i> |

| | |
|--|---|
| | <p>Probabilmente a causa delle maggiori difficoltà di accesso all'intranet aziendale dei colleghi che nel 2020 hanno lavorato prevalentemente in smart working.</p> |
| <p>Realizzazione di attività di coinvolgimento del personale</p> <p>Nell'ambito delle attività di comunicazione interna si prevedeva di completare il progetto Estra Caffè, iniziato nel 2019, iniziativa di coinvolgimento, incentivazione e motivazione dei dipendenti che vedrà la diffusione dei video realizzati sul portale MyEstra.</p> | <p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>Da febbraio a luglio 2020 sono stati pubblicati sull'intranet aziendale Myestra i video racconti Estra Caffè con protagonisti i dipendenti. 2 appuntamenti a settimana per raccontare i mestieri, le passioni e gli hobby di 100 dipendenti del Gruppo provenienti dalle diverse Società e sedi aziendali.</p> |
| <p>Miglioramenti tecnologici di MyEstra</p> <p>Si vuole eliminare il certificato di sicurezza all'accesso e predisporre un nuovo portale di accesso ai sistemi aziendali (Ughetto) integrato con MyEstra.</p> | <p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i></p> <p>A seguito di verifiche interne con il reparto IT non è stato e non sarà possibile eliminare il certificato di sicurezza. A inizio 2020 invece è stato reso disponibile a tutti i colleghi il portale "Ughetto" che permette l'accesso a tutti gli applicativi aziendali.</p> |
| <p>Inizio dei lavori del gruppo nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza" per iniziare ad analizzare l'approccio di Estra alla diversità e all'inclusione, implementare azioni in quest'ottica e monitorare i risultati</p> | <p><i>Obiettivo non raggiunto</i></p> <p>Si trattava di rendere operativo il gruppo di lavoro formato da dipendenti del Servizio Sviluppo, Sostenibilità e Relazioni istituzionali, Internal Auditing e Risorse Umane, ma l'emergenza sanitaria ha bloccato questa attività.</p> |
| <p>Firma della conferma dell'accordo sindacale Smart Working per il 2020</p> | <p>Obiettivo superato da emergenza Covid. Lo smart working per il 2020 non ha necessitato di accordi individuali.</p> |
| <p>Programmazione di incontri con il personale alla presenza della Società AON, che mette a disposizione dei dipendenti la piattaforma per il welfare aziendale, e delle rappresentanze sindacali, per promuovere il ricorso al welfare aziendale (<i>flexible benefit</i>). Lo scopo è quello di illustrare il funzionamento del portale e rispondere ai quesiti e alle richieste di informazioni dei dipendenti, alla luce dell'accordo sindacale a valere per l'anno 2019/2021.</p> | <p>Formazione effettuata a distanza nelle seguenti date:</p> <p>Lunedì 06/04/2020 dalle 08.30 alle 10.00 e dalle 15.00 alle 16.30</p> <p>Mercoledì 08/04/2020 dalle 10.30 alle 12.00</p> |

| | |
|---|--|
| | |
| <p>Progetto di formazione realizzato grazie al Bando della Regione Toscana "Utilities 4.0: efficienza aziendale e innovazione al servizio di imprese, cittadini e territori". Si prevedono, inoltre, 8 ore di formazione sul tema della sostenibilità.</p> | <p>Il progetto promosso dalla Regione Toscana ha avuto, a causa della situazione pandemica, una proroga della scadenza, adesso fissata per giugno 2021. Le ore previste sono quasi tutte calendarizzate e verranno erogate a giugno. Il corso sulla sostenibilità è stato erogato in data 7/7/2020.</p> |
| <p>Implementazione del sistema informatico delle Risorse Umane per il monitoraggio delle scadenze della formazione obbligatoria relativa alla sicurezza, in collaborazione con gli RSPP. Il personale verrà censito ed assegnato a ruoli precisi; per ciascun ruolo verrà creato uno scadenziario della formazione obbligatoria per legge relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> | <p>Sì – Il modulo di Talentia relativo alla formazione e al monitoraggio delle scadenze in ambito sicurezza obbligatoria è stato implementato e tutt'ora viene utilizzato dalla maggior parte delle Società del Gruppo. Sono stati creati anche dei report specifici che servono per ordinare le scadenze e filtrarle per ruolo del dipendente</p> |

Obiettivi 2021

Implementazione del sistema informatico delle Risorse Umane (Talentia) per il monitoraggio dei GAP formativi attraverso le valutazioni delle performance su piattaforma messa a disposizione dalle RU ai responsabili.

Attuazione Formazione di Base mediante Formazione a Distanza del nuovo personale e aggiornamento continuo in ambito privacy e sicurezza dati personali. Definizione di un piano di formazione continuo e diffuso per dipendenti e collaboratori mediante Formazione a Distanza. Creazione di specifici contenuti e loro pubblicazione.

Valutazione dei gap ed esigenze di aggiornamento del personale aziendale in tema privacy emergente da audit interni, segnalazioni e modifiche normative e giurisprudenziali. Analisi bisogni formativi per aggiornamento e formazione continua verso i dipendenti coinvolti in trattamenti dati rilevanti, con conseguente valutazione dei contenuti formati e pianificazione ed erogazione della formazione.

Incremento dell'utilizzo delle tecnologie alternative alla presenza fisica per riunioni, formazione ecc..

Inizio dei lavori del Gruppo di lavoro interno, nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza" per iniziare ad analizzare l'approccio di Estra alla diversità e all'inclusione, implementare azioni in quest'ottica e monitorare i risultati

Obiettivi 2021-2022

Ristrutturazione portale Myestra:

- 2021 progettazione nuovo portale
- 2022 realizzazione nuovo portale

Realizzazione di attività di coinvolgimento del personale.

Award aziendali per premiare gesti quotidiani dei colleghi più in linea con i valori aziendali.

Promuovere iniziative di volontariato aziendale/giornata del volontariato aziendale.

Stimolare i colleghi a risparmiare energia in ufficio e a casa (in ottica smart working) con la realizzazione di un decalogo.

I Clienti

4.1 Rapporto con i clienti

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

Anche la comunicazione con i clienti gioca un ruolo importante nel definire la relazione con i clienti stessi. Estra, puntando anche sui canali online, utilizza infatti un linguaggio chiaro e trasparente per raggiungere facilmente tutti i consumatori e promuove un rapporto improntato al dialogo continuo, con l'impegno di costruire un legame di fiducia di lungo periodo con i propri clienti.

Nell'ottica di vicinanza e supporto ai clienti, Estra ha adottato una strategia 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 il rispetto delle norme poste a difesa della leale concorrenza, Estra Energie e Prometeo hanno approvato nel 2019 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 definito un complesso procedimento volto 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, tra le quali 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 e ampia possibilità offerta al cliente di esercitare il diritto di ripensamento, consentendo la relativa comunicazione in vari momenti del processo di contrattualizzazione.

Come definito nel Protocollo, nel 2020, si sono svolte due riunioni dell'organismo di controllo, una a novembre per Estra Energie e una a dicembre per Prometeo. Durante i due incontri, svolti a distanza a causa delle limitazioni per le riunioni in presenza derivanti dall'emergenza sanitaria COVID-19, sono state presentate le statistiche e l'andamento dei reclami e delle conciliazioni durante l'anno. E' stato inoltre presentato ad entrambi i comitati il nuovo progetto relativo alla Carta delle Responsabilità del Gruppo Estra.

Dal 1° luglio 2020, tutti i clienti gas e luce dovevano essere passati al mercato libero (la liberalizzazione è stata poi rinviata a gennaio 2023 per gli utenti privati e a gennaio 2021 per le PMI). Un cambiamento molto importante per numerosi clienti, spesso non più giovani e quindi più esposti ad essere vittime di pratiche commerciali scorrette.

Nel 2020 risulta soltanto una causa amministrativa per comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche ancora aperta e 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.

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. Il 13 gennaio 2020, il Consiglio di Stato ha emesso la sentenza con la quale ha annullato il provvedimento sanzionatorio dell’AGCM del 25 gennaio 2012, ritenendo non sussistente la condotta di abuso di posizione dominante. In esecuzione della citata sentenza è stato restituito l'intero importo della sanzione comminata.

4.1.1 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, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Trentino Alto Adige e Valle d’Aosta;
- da 5.001 a 15.000 clienti in Emilia Romagna, Puglia, Piemonte, Lombardia, Sardegna, Sicilia, Umbria e Veneto;
- da 15.001 a 50.000 clienti in Calabria, Lazio, Abruzzo, Campania e Molise;
- da 50.001 a 400.000 clienti in Marche e Toscana.

Rispetto al 2019 il numero dei clienti finali gas del 2020 è diminuito dell’1,7%, mentre quello dei clienti di energia elettrica è aumentato del 14,3%. Rispetto alla tipologia dei contratti, nel triennio 2018-2020, è in costante diminuzione la vendita relativa al mercato tutelato e in costante crescita quella sul mercato libero. Segno dell’azione che ogni Società commerciale che opera nel settore dell’energia sta attuando per avvicinarsi, senza troppe conseguenze, alla fine del mercato tutelato, prevista per gennaio 2022.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Numero PDR gas | | | |
| Mercato finale libero | 328.074 | 363.261 | 387.968 |
| Mercato finale tutelato | 315.387 | 272.313 | 236.901 |
| Totale | 643.461 | 635.574 | 624.869 |
| Numero POD energia elettrica | | | |
| Mercato finale libero | 110.598 | 145.662 | 175.729 |
| Mercato finale tutelato | 20.146 | 19.197 | 16.569 |

| | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Totale | 130.744 | 164.859 | 192.298 |
|---------------|----------------|----------------|----------------|

Riguardo ai volumi venduti, dal 2019 al 2020, si nota una diminuzione sia per il gas metano che per l'energia elettrica. Tale flessione deve le proprie origini al calo dei consumi di gas ed energia elettrica soprattutto da parte di clienti retail ed industriali, per effetto della chiusura delle attività nel periodo di lockdown e della successiva riapertura a livelli ridotti e non sempre continuativa.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Volume gas venduto (Mln mc) | | | |
| Mercato finale libero | 1.201 | 1.695 | 1.192 |
| Mercato finale tutelato | 282 | 236 | 203 |
| Totale | 1.483 | 1.931 | 1.395 |
| Volume energia elettrica venduto (Gwh) | | | |
| Mercato finale libero | 604 | 734 | 731 |
| Mercato finale tutelato | 45 | 44 | 33 |
| Totale | 649 | 778 | 764 |

Stabile il numero dei clienti delle telecomunicazioni, che si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze. Aumentano invece i clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento, grazie all'acquisizione di Termas S.r.l., azienda proprietaria di una centrale cogenerativa abbinata ad una rete di teleriscaldamento di 5,5 km situata nel Comune di Ancona, che si aggiunge agli impianti di Siena, Calenzano e Sesto Fiorentino.

| Numero clienti | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Teleriscaldamento | 1.084 | 1.119 | 1.328 |
| Telecomunicazioni | 4.052 | 4.028 | 4.170 |

La rete in fibra ottica rappresenta un esempio di eccellenza per il Gruppo che, fin dalla nascita, ha scelto di investire, tramite la Società del Gruppo Estracom, nella sua estensione, principalmente nell'area metropolitana di Firenze, Prato e Pistoia. Questo ha permesso di portare la fibra ottica all'interno di aziende e pubbliche amministrazioni, con particolare attenzione ai distretti industriali, utilizzando la fibra ottica come portante fisico per la connettività a banda ultra larga, superveloce, stabile e performante e per i suoi tanti servizi innovativi e ad alto valore aggiunto.

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. Da qualche anno si è iniziato ad allacciare, direttamente alla rete in fibra ottica, anche abitazioni e esercizi commerciali.

I dati del 2020 confermano il trend positivo e costante di crescita dell'infrastruttura, con un aumento del 16,7% dei km di rete.

| Infrastruttura in fibra ottica | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Infrastruttura in fibra ottica (km cavo) | 662 | 790 | 948 |

Anche il servizio di distribuzione di gas metano, al pari dell'attività di vendita, 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 2018-2020.

Raffrontando il 2020 con il 2019, si nota una variazione in leggera diminuzione relativa al gas vettoriato immesso in rete (-1,7%), mentre rimane stabile il numero totale dei PdR attivi e in leggera crescita (+0,4%) la lunghezza complessiva della rete.

Utenti della distribuzione gas metano (migliaia)

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| PDR attivi | 447 | 516 | 516 |

Gas vettoriato immesso in rete (Mln mc)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-------------|
| 654 | 663 | 652 |

Lunghezza della rete gas naturale (Km)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-------------|
| 6.378 | 6.984 | 7.015 |

Restano sostanzialmente invariati i dati relativi al servizio distribuzione e vendita di GPL da parte di Centria e Gergas, evidenziati dalle seguenti tabelle.

Clienti distribuzione e vendita GPL

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| PDR attivi | 5.516 | 5.360 | 5.293 |

Volume GPL distribuito (Mln mc)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-------------|
| 0,932 | 0,863 | 0,782 |

Lunghezza della rete GPL (Km)

| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| 145 | 144 | 143 |

4.1.2 Privacy

Per il Gruppo Estra la riservatezza dei dati e delle operazioni sono elementi molto importanti e, al fine di prevenire la perdita di tali dati, un loro uso illecito o non corretto e accessi non autorizzati, adotta specifiche misure di sicurezza. L'informativa relativa alla tutela della privacy è disponibile esternamente all'interno del sito web (<https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright>) e internamente attraverso la rete intranet aziendale.

Il trattamento dei dati personali avviene sia tramite strumenti manuali che informatici e telematici, in modo da garantire 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 Società del Gruppo adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013.¹¹

Nel corso del 2020 sono pervenuti tramite l'Autorità Garante della Privacy due reclami relativi a violazione della privacy. Entrambi si sono conclusi positivamente, ovvero non è stata irrorata alcuna sanzione al titolare del trattamento dei dati.

Si sono inoltre registrate 137 richieste per l'esercizio dei diritti GDPR ex artt. 15-21 e/o per richiesta di informazioni e chiarimenti sull'eventuale trattamento dei dati da parte dei titolari.

In linea con il biennio precedente non si sono verificati casi di furto o perdite di dati dei clienti.

4.1.3 Bonus sociali e rateizzazioni

Lo strumento del 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 e consiste in uno sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale e energia elettrica. Il bonus sociale ha l'obiettivo di sostenere le famiglie numerose in condizione di disagio economico e i soggetti che, a causa di una grave malattia, necessitano di apparecchiature elettromedicali. 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).

Le seguenti tabelle riportano i dati relativi all'erogazione dei bonus da parte di Estra Energie e Prometeo.

¹¹ Per maggiori informazioni sul dettaglio delle Società che hanno ottenuto la certificazione si faccia riferimento al capitolo "Il Gruppo", paragrafo "Certificazioni".

Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| N. bonus erogati | 19.750 | 21.403 | 20.510 |
| Valore bonus erogati (€) | 1.832.272 | 2.126.349 | 1.902.494 |

Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|
| N. bonus erogati | 6.337 | 8.656 | 9.725 |
| Valore bonus erogati (€) | 592.752 | 829.792 | 873.331 |

Il sostegno a clienti in condizione di disagio economico si è tradotto anche nella rateizzazione del pagamento delle bollette. Relativamente ai clienti gas e luce sono state rateizzate un totale di 27.934 bollette, di cui l'88% sono bollette relative alla fornitura di gas. Le rateizzazioni effettuate nel 2020 derivano principalmente dalle agevolazioni formulate da ARERA a sostegno di clienti con oggettive difficoltà di pagamento (es. disoccupati, in cassa integrazione, ecc.) a causa dell'emergenza COVID-19 e che prevedevano la possibilità di rateizzare le bollette fino ad un massimo di 6 rate.

4.1.4 Bolletta web, area clienti e APP

Continua ad essere in crescita il trend relativo al numero dei clienti gas ed energia elettrica che ha scelto di ricevere per e-mail la propria fattura, una modalità che unisce l'aspetto ambientale, evitando l'uso della carta, e quello della comodità e semplicità di fruizione e lettura. La crescita, dovuta anche ad una sempre maggiore sensibilità ambientale dei clienti, è anche strettamente collegata all'incremento dei clienti che si sono iscritti all'Area Web a loro dedicata o che hanno scaricato l'APP per la gestione delle proprie forniture.

L'aumento è relativo ai clienti di gas, di energia elettrica e anche del servizio telecomunicazioni che hanno scelto di ricevere la bolletta via internet e che raggiungono, rispettivamente, il 14,3% e il 26,5% del totale.

Clienti gas metano

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Bolletta web | 9,2% | 11,3% | 14,3% |
| Totale clienti | 59.482 | 71.873 | 89.246 |

Clienti energia elettrica

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Bolletta web | 18,6% | 21,8% | 26,5% |
| Totale clienti | 24.317 | 35.981 | 51.041 |

Clienti telecomunicazioni

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|-------|------|------|
| Bolletta web | 10,7% | 7,2% | 7,8% |
| Totale clienti | 434 | 289 | 323 |

Il numero dei clienti iscritti all'area web è in costante crescita, 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. Il significativo incremento degli accessi all'area clienti web nel 2020 è dovuto, oltre all'incremento del numero degli iscritti, all'emergenza sanitaria COVID-19 che ha determinato la chiusura degli store e degli uffici al pubblico per i mesi di lockdown e, conseguentemente, l'utilizzo da parte dei clienti di canali informativi alternativi, come l'area clienti.

| Area clienti web | 2018 | 2019 | 2020 | Variazione 2019-2020 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| Numero iscritti | 153.357 | 233.713 | 291.421 | 24,6% |
| Accessi | 1.051.861 | 1.283.891 | 2.105.894 | 64% |

In linea con quanto esposto sopra, anche il numero di clienti che hanno scaricato l'APP dell'area clienti Estra registra un significativo aumento nel 2020.

| L'APP di Estra | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------|--------|--------|
| Clienti che, negli anni di riferimento, hanno scaricato l'APP di Estra (Android+iOS) | 22.080 | 29.528 | 44.411 |

4.2 Qualità dei servizi e centralità del cliente

4.2.1 Clienti serviti agli sportelli

Anche il 2020, nonostante un rallentamento delle attività dovuto ai mesi di lockdown derivati dall'emergenza sanitaria COVID-19, ha visto proseguire 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 soddisfacente e confortevole. Nel 2020 si sono inaugurati i nuovi corner brandizzati di Firenze e Vallefoglia e la nuova agenzia brandizzata di Polignano. Inoltre sono stati chiusi e successivamente riaperti in aree più facilmente accessibili gli store di Ascoli Piceno e Poggibonsi. Quest'ultimi sono stati completamente rinnovati nel concept con spazi più ampi e attrezzati dove i cittadini possono rivolgersi sia per sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, ADSL e telefonia) che per ottenere consulenze sul complesso scenario del mercato libero dell'energia e per svolgere tutte le pratiche (vulture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.). Questi nuovi store 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 permette di inserire la lettura del proprio contatore senza dover fare la fila per parlare con l'operatore.

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 novità sulle 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.

Il numero degli uffici al pubblico “di nuova generazione” ha raggiunto, nel 2020, quota 87 con una distribuzione territoriale che li vede concentrati nel Centro e nel Sud Italia.

| Numero uffici al pubblico | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|
| | 81 | 84 | 87 |

Nel 2020 il numero dei clienti serviti agli sportelli ha subito un calo a causa della chiusura temporanea di tutti gli store e uffici al pubblico durante il primo lockdown nazionale causato dall'emergenza sanitaria COVID-19 e durato quasi due mesi. Inoltre, tutti gli uffici al pubblico dell'area adriatica sono rimasti chiusi ben oltre il primo periodo di lockdown e per gran parte dell'anno. Questa chiusura forzata e successivamente l'applicazione di accessi regolamentati e il persistente timore di contagio hanno portato alla riduzione generale del numero delle presenze di clienti negli uffici al pubblico.

Questo, come vedremo successivamente, ha avuto un impatto diretto in tutti i metodi alternativi di contatto messi in campo dall'azienda per fronteggiare l'emergenza, dai call center alle chat, dalle richieste scritte di informazioni a WhatsApp e Facebook.

| Numero di clienti serviti agli sportelli ¹² | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---------|---------|---------|
| | 244.145 | 260.566 | 159.874 |

Il tempo medio di attesa allo sportello nel 2020 rimane costante, anche se in leggero aumento, passando dagli 11 minuti del 2019 ai 12 del 2020. Si segnala che il dato rilevato è stato comunque influenzato dall'andamento dell'emergenza sanitaria in quanto, una volta riaperti, negli store Estrà gli accessi sono stati regolati e limitati, in ottemperanza alle normative vigenti per evitare la diffusione del virus COVID-19. Quindi i clienti erano tenuti ad aspettare fuori dai locali, senza quindi poter prendere il numero per essere serviti dall'operatore, se non una volta entrati, ovvero pochi minuti prima di essere serviti.

| Tempo medio di attesa allo sportello (minuti) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| | 10 | 11 | 12 |

4.2.2 Call center

Nel 2020 il numero delle chiamate al call center per Estrà Energie e Prometeo cresce significativamente (+14,7% rispetto al 2019) ma subisce una diminuzione il numero di chiamate andate a buon fine (- 16,3%) con un aumento dei tempi di attesa (dai 60 secondi del 2019 ai 99 secondi del 2020) e una conseguente diminuzione del livello del servizio (dal 79,86% del 2019 al 58,17% del 2020).

L'aumento del numero di chiamate al call center rappresenta una diretta conseguenza della chiusura degli uffici al pubblico causata dalla pandemia. Infatti, pur avendo chiuso i canali di contatto diretto, i clienti hanno potuto continuare a svolgere tutte le pratiche quali allacciamenti, attivazioni, subentri, volture e richieste di informazioni, grazie e tramite il servizio offerto dal call center e dagli altri canali di contatti come mail, sito e chat.

La diminuzione del numero delle chiamate andate a buon fine e l'aumento del tempo medio di attesa, oltre che all'aumento complessivo delle chiamate ricevute, è dovuta anche a un problema con un fornitore del

¹² Il numero di clienti serviti agli sportelli nel 2020 è relativo a Estrà Energie, Gas Marca e Prometeo.

servizio stesso che ha ritardato, a causa dell'emergenza sanitaria l'inizio della propria attività. Quindi i due fornitori del Gruppo hanno dovuto farsi carico di tutte le chiamate in entrata.

Dal 2018 il tempo di attesa per chi chiama il call center è stato calcolato comprendendo in questo tempo anche quello nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta.

Anche nel 2020, così come nel biennio precedente, l'accessibilità è stata pari al 100%.

Numero di chiamate (call center) ad operatore totali e andate a buon fine

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ricevute | Risposte | Ricevute | Risposte | Ricevute | Risposte |
| 652.614 | 620.602 | 770.474 | 614.979 | 903.151 | 515.001 |

4.2.3 Reclami e richieste di informazioni

Nel triennio 2018-2020 il numero totale dei reclami delle Società del Gruppo è costantemente diminuito. In particolare, sono diminuiti quelli relativi alle Società di vendita gas e luce: 3.957 nel 2018, 2.884 nel 2019 e 2.036 nel 2020.

Anche i reclami relativi alle Società di distribuzione gas metano subiscono un calo, passando dai 179 del 2019 agli 83 del 2020, considerando i reclami relativi alle Società Centria, Gergas e Murgia Reti Gas.

Il rispetto del tempo massimo di risposta a reclami e richieste di informazioni scritte, nel 2020, è pari al 100% per tutte le Società di distribuzione.

Il tempo medio di risposta ai reclami di Estra Energie, che riceve ben più della metà dei reclami totali, è di 20 giorni in leggera calo rispetto a quello del 2019 che si attestava a 21 giorni.

| | Reclami scritti | Pratiche in attesa di risposta al 31/12 | Risposte evase entro il tempo massimo previsto |
|--------------------|-----------------|---|--|
| 2018 | 3.994 | 27 | 3.967 |
| 2019 | 3.066 | 98 | 2.968 |
| 2020 ¹³ | 2.119 | 6 | 2.107 |

I reclami ricevuti da Estra Energie e Prometeo, per contratti o attivazioni gas e luce non richieste, significativi per misurare la trasparenza e correttezza nell'acquisizione di nuovi clienti, rimangono stabili rispetto al 2019, ovvero 74 (75 nel 2019). A tutti i reclami, ad esclusione di 1, si è risposto entro il tempo massimo previsto (ovvero 30 giorni), con un tempo medio di risposta pari a 20 giorni, rispettando al 99% il tempo massimo stabilito da ARERA.

Nel 2020 le richieste di informazione scritte per le Società Estra Energie e Prometeo passano dalle 1.753 del 2019 alle 3.150 del 2020, un aumento pari al 44,4%.

¹³ I reclami del 2020 sono relativi a Estra Energie, Prometeo, Gergas, Centria e Murgia Reti Gas.

La significativa crescita di questo dato è dovuta da un lato alla maggiore difficoltà avuta dai clienti di raggiungere e parlare con gli operatori del call center per le motivazioni sopra indicate; dall'altro lato è stata causata dall'aumento generale dei contatti ricevuti dai clienti attraverso canali alternativi all'ufficio al pubblico durante i mesi di lockdown.

Nonostante il significativo aumento delle richieste rimane allo stesso livello il rispetto del tempo massimo di risposta (98%) e diminuisce il tempo medio di risposta che passa dai 20 giorni del 2019 ai 16 giorni del 2020.

| | Richieste informazioni scritte | Pratiche in attesa di risposta al 31/12 | Risposte evase entro il tempo massimo previsto |
|-------------|---------------------------------------|--|---|
| 2018 | 714 | 0 | 712 |
| 2019 | 1.753 | 28 | 1.721 |
| 2020 | 3.150 | 43 | 3.100 |

Il 2020 ha visto un maggior utilizzo anche di tutti i canali digitali alternativi di contatto messi a disposizione dei clienti da parte delle Società di vendita gas e luce per le motivazioni già evidenziate e relative alla chiusura degli store e degli uffici al pubblico durante il lockdown nazionale.

Nel 2020 inoltre è stato attivato sul sito *estra.it* il servizio di assistenza virtuale grazie alla partnership con una delle start-up vincitrici dell'edizione 2018 della challenge E-qube. Il servizio di chatbot permette di fornire a tutti gli utenti assistenza immediata 24/7, di automatizzare il customer service tramite l'algoritmo di intelligenza artificiale che comprende e migliora automaticamente nel tempo, aumentando dunque il grado di soddisfazione utente e di ridurre i costi dell'help desk. L'assistente virtuale infatti risponde alle domande ripetitive, le interpreta, e passa solo le più complesse ad un operatore umano.

Altri canali di contatto

| | Chat | Sito web | WhatsApp | Facebook | ChatBot |
|-------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 2019 | 9.520 | 7.669 | 1.088 | 349 | NA |
| 2020 | 14.413 | 8.307 | 1.494 | 720 | 998 |

4.2.4 Conciliazioni

Le procedure di conciliazione sono quei meccanismi per la soluzione alternativa delle controversie (ADR) che consentono alle parti di evitare il ricorso al Giudice e di comporre bonariamente la lite: evidentemente si tratta dello strumento più rapido ed economico per risolvere i reclami dei consumatori contro le aziende, specialmente lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico. L'utilizzo di questo servizio nel triennio 2018-2020 ha un andamento in diminuzione, passando da 94 conciliazioni nel 2018 alle 67 del 2020.

I numeri attestano come la conciliazione permetta, nel 72% dei casi nel 2020, un accordo tra le parti che evita il ricorso a lunghe e onerose cause.

Numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------|------|------|------|
| Chiuse positivamente | 1 | 5 | 0 |
| Chiuse negativamente | 1 | 3 | 0 |
| Aperte | 1 | 4 | 0 |
| Totale | 3 | 12 | 0 |

Numero di conciliazioni attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------|------|------|------|
| Chiuse positivamente | 73 | 62 | 48 |
| Chiuse negativamente | 7 | 15 | 13 |
| Aperte | 11 | 6 | 6 |
| Totale | 91 | 83 | 67 |

4.2.5 Contenziosi promossi dai clienti¹⁴

A seguire la tabella relativa ai contenziosi aperti dai clienti verso le Società del Gruppo. A fine 2020 sono aperti 16 contenziosi tra giudiziari ed extragiudiziali.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno | 5 | 7 | 13 |
| Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno | 4 | 8 | 4 |
| Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno | 1 | 6 | 3 |
| Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno | 17 | 13 | 12 |

4.2.6 Qualità della distribuzione gas

4.2.6.1 Standard

¹⁴ Non si sono registrate richieste rilevanti di risarcimento da parte di clienti.

Nel corso del 2020, Centria e Murgia Reti Gas non hanno effettuato indagini sulla soddisfazione dei clienti in quanto erano state svolte l'anno precedente. Centria ha programmato l'attività nel 2021.

Gergas invece ha svolto la sua indagine nel 2020 contattando 66 utenti. I dati raccolti evidenziano un livello di soddisfazione in linea con i valori attesi, ad eccezione del valore relativo alla trasparenza delle tariffe leggermente inferiore all'indicatore atteso, ma comunque pari ad un giudizio "più che buono".

Per ciò che concerne gli "Aspetti Relazionali" e gli "Aspetti Tecnici" la valutazione è risultata più che buona.

Questi i risultati dell'indagine, con una valutazione complessiva dei servizi erogati da Gergas di 3,6 (su una scala da 0 a 4):

- la soddisfazione per i tempi di attesa nell'esecuzione degli interventi tecnici è del 3,6;
- per cortesia del personale è del 3,2;
- per la tempestività nella gestione delle pratiche è del 3,6;
- per la capacità risoluzione problemi tecnici è del 3,6.

In considerazione delle risposte pervenute, non si evidenziano quindi aspetti critici. La rilevazione sarà ripetuta al fine di tenere sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente finale ed operarsi in tal senso.

Nell'ambito del servizio di distribuzione gas metano, di particolare rilevanza per la sicurezza e la garanzia del servizio per i clienti, si rilevano importanti miglioramenti per il Gruppo:

- 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 20 minuti di Gergas ai 35 di Murgia Reti Gas con un tempo di rispetto dello standard oltre il 99% in tutte le Società del Gruppo;
- percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta (90% entro 120 secondi) alla chiamata per pronto intervento gas: tutte le Società del Gruppo lo rispettano per oltre il 99%;
- attività di sostituzione dei vecchi contatori con quelli elettronici di ultima generazione.

Contatori elettronici

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---------|---------|---------|
| Numero contatori elettronici installati nell'anno | 71.588 | 131.630 | 57.338 |
| Totale contatori elettronici in esercizio | 188.176 | 319.806 | 370.562 |

Il tempo di arrivo sul luogo dell'intervento di pronto intervento per guasti e fughe gas, deve essere effettuato entro 60 minuti dalla chiamata di segnalazione, almeno nel 90% dei casi. Le Società che hanno gestito nel 2020 il servizio di distribuzione non superano i 36 minuti per intervenire sull'impianto di distribuzione.

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

| Società | Tipologia di intervento | Tempo medio rilevato (in minuti) | | |
|---------|--------------------------------|----------------------------------|-------|-------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| Centria | Sull'impianto di distribuzione | 33,51 | 32,93 | 32,11 |

| | | | | |
|-----------------|--------------------------------|-------|-------|-------|
| | A valle del PDR | 32,72 | 32,74 | 32,32 |
| Gergas | Sull'impianto di distribuzione | 23,37 | 20 | 20,06 |
| | A valle del PDR | 20,24 | 18,44 | 20,30 |
| Murgia Reti Gas | Sull'impianto di distribuzione | | 38,71 | 35,51 |
| | A valle del PDR | | 36,17 | 35,46 |

Il tempo massimo di risposta alle chiamate per pronto intervento gas stabilito da ARERA è del 90% entro 120 secondi. Nel 2020 Gergas e Murgia Reti Gas lo hanno rispettato con percentuali che vanno dal 98% di Gergas al 100% di Murgia Reti Gas.

Centria ha deciso di adottare uno standard migliorativo rispetto a quello stabilito da ARERA, pari al 99% entro 100 secondi, registrando percentuali di rispetto del 99,9% nel 2020, in linea con il 2019.

Grazie all'inserimento di una ulteriore postazione all'interno del contact center di Centria, il tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore nel 2020 riscontra una diminuzione.

Call center servizio clienti distribuzione gas: numero chiamate e tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore

| Numero di chiamate | | |
|--------------------|--------|--------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 17.281 | 19.482 | 21.151 |

| Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi) | | |
|--|------|-------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 59,4 | 86,2 | 64,27 |

Riguardo al numero di casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente, si nota che sia Centria che Murgia Reti Gas ne diminuiscono considerevolmente il numero nel 2020. Gergas non presenta casi di mancato rispetto degli standard.

| Numero mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente | | |
|---|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 318 | 436 | 204 |

4.2.6.2 Ispezioni

L'attività di gestione e distribuzione del gas richiede, oltre al forte impegno da parte di tutto il Gruppo Estra, competenze e capacità molto specifiche, che risiedono, nel capitale umano delle società collegate direttamente a questo business; questo consente all'azienda non solo di rispettare le esigenze di compliance dettate dalla normativa dell'AEEG ma anche di andare oltre, nell'ottica di perseguire una qualità totale. Estra considera il tema delle ispezioni un dovere verso la collettività ed il territorio, e mediante un costante e attento monitoraggio dell'infrastruttura permette di intervenire in maniera tempestiva sulle perdite e fughe di gas che si possono verificare nella rete.

Nello specifico le attività di monitoraggio vengono effettuate sia mediante un sistema di telecontrollo delle cabine di primo salto volto alla riduzione della pressione del gas metano, sia attraverso un sistema di alert che permettono celeri interventi.

L'azienda comunica direttamente con i cittadini delle zone gestite mediante messaggi apposti sui propri automezzi, volti a informare e/o sensibilizzare gli abitanti stessi con consigli e pratiche utili per prevenire incidenti da gas combustibili nelle abitazioni.

La tabella sottostante mostra, in termini numerici, la capillare attenzione del Gruppo nei confronti della propria rete di distribuzione. La salvaguardia dell'infrastruttura ha portato nel corso del 2020 ad effettuare ispezioni per circa il 100% della rete totale, comprensiva dell'alta/media e bassa pressione.

| Ispezioni rete distribuzione gas | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Metri totali alta e media pressione | 2.952.853 | 3.076.546 | 3.081.430 |
| Metri ispezionati alta e media pressione | 2.951.446 | 2.544.937 | 3.068.295 |
| Metri totali bassa pressione | 3.469.302 | 3.843.850 | 3.899.272 |
| Metri ispezionati bassa pressione | 3.467.424 | 3.004.267 | 3.898.139 |
| Numero riparazioni | 19 | 23 | 33 |

Nel corso del 2020 si è registrato un forte incremento, di oltre il 45% dei gruppi di misura complessivamente ispezionati, sia di alta e media che di bassa pressione. Ciò dovuto ad un aumento sostanziale delle ispezioni nei gruppi di misura a bassa pressione. La variazione dei PDR dipende comunque dalla zona nella quale è stata eseguita l'operazione.

| Gruppi di misura ispezionati | | | | | |
|--|-------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Numero PDR alta e media pressione | | | Numero PDR bassa pressione | | |
| 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 538 | 256 | 202 | 3.786 | 4.098 | 6.147 |

Per quanto riguarda le ispezioni di derivazioni aeree si può notare come il numero dei metri complessivamente ispezionati sia diminuito passando da 10.781 del 2019 a 8.922 del 2020. Il trend in costante diminuzione nel corso del triennio non è dovuto a fattori specifici ma è causato in parte dal

territorio scelto a campione per effettuare le ispezioni, la cui disomogeneità porta inevitabilmente a dati sempre diversi e in parte al fatto che l'azienda ha privilegiato maggiori controlli sulle derivazioni interraste.

| Ispezioni derivazioni aeree | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Metri ispezionati alta e media pressione | 825 | 757 | 245 |
| Metri ispezionati bassa pressione | 12.078 | 10.024 | 8.677 |
| Numero derivazioni alta e media pressione | 332 | 189 | 73 |
| Numero derivazioni bassa pressione | 1.708 | 2.223 | 2.223 |
| Numero riparazioni | 55 | 34 | 69 |

I dati si riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti non ha effettuato ispezioni di derivazioni aeree).

Il dato delle riparazioni è notevolmente aumentato nel 2020 poiché sono state ispezionate delle zone di nuova acquisizione (Isernia) che non erano ancora state verificate.

Per il 2020 l'Azienda ha deciso di svolgere una campagna di controllo della rete più allargata rispetto agli anni precedenti e focalizzata principalmente sulle derivazioni interraste.

| Ispezioni derivazioni interraste | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Metri ispezionati alta e media pressione | 2.100 | 4.135 | 33.912 |
| Metri ispezionati bassa pressione | 41.315 | 84.862 | 445.057 |
| Numero derivazioni alta e media pressione ispezionate | 412 | 463 | 3.912 |
| Numero derivazioni bassa pressione ispezionate | 6.958 | 9.090 | 51.615 |
| Numero riparazioni | 32 | 28 | 28 |

I dati riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni interraste).

L'aumento è stato infatti considerevole se si pensa che nel 2019 il Gruppo aveva ispezionato complessivamente 88.997 metri di derivazioni interraste in confronto al 2020, dove i metri di derivazioni interraste ispezionati sono stati ben 478.969.

4.3 Obiettivi e risultati

| Obiettivi 2020 | Risultati 2020 |
|--|--|
| Nuove aperture di store per Prometeo ad Assisi e Casalbordino e per Estra Energie a Ascoli Piceno, Poggibonsi, Cassino, Ischia, Pagliare del Tronto e Firenze. | <i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Assisi e Casalbordino previsti per il 2021. Ascoli piceno aperto nel 2020, Poggibonsi aperto nel 2020, Firenze aperto nel 2020, Cassino in |

| | |
|---|---|
| | lavorazione apertura prevista nel 2021, Pagliare del Tronto conclusa la fase di progettazione, i lavori dovrebbero cominciare nel 2021, Ischia non realizzabile. |
| Gergas: Rinnovamento di 10 Gruppi di riduzione finale | <i>Obiettivo raggiunto</i> |
| Centria Tempo medio di arrivo per chiamate Pronto Intervento gas ≤ 35 minuti Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas $\leq a 3,5$ giorni | <i>Obiettivo raggiunto</i> Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento - dispersioni a valle del PDR: 32,32 minuti Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento - dispersioni a monte del PDR: 32,11 minuti Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas: 3,32 giorni. |
| Centria: Aumentare il numero di derivazioni ispezionate (aeree + interrate) del 10% | <i>Obiettivo raggiunto</i> Anno 2019 ispezionate n. 9.550 derivazioni; Anno 2020 ispezionate n. 55.816 derivazioni pari al 584% in più. |

Obiettivi 2021

Centria

Tempo medio di arrivo per chiamate pronto intervento gas ≤ 35 minuti.

Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas $\leq a 3,5$ giorni.

Gergas

Rinnovamento di 13 Gruppi di riduzione finale.

I Fornitori

I fornitori sono una delle categorie di Stakeholder più importanti, in quanto il Gruppo Estra acquista, attraverso la catena di fornitura, la totalità dei prodotti e dei servizi che impiega nell'erogazione delle prestazioni ai propri clienti. Di conseguenza, averne il costante presidio diventa un aspetto prioritario nell'ottica di garantire efficienza ed economicità interna, nonché qualità e responsabilità esterna.

Il presente capitolo raccoglie e illustra i dati relativi al triennio 2018-2020, ad esclusione dei canoni pagati ai Comuni, degli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica), delle partite di acquisti infragruppo e dei compensi per la partecipazione ai Consigli di Amministrazione delle varie Società del Gruppo.

A partire dal 2019 è stata avviata la procedura di approvvigionamento centralizzato dei servizi, lavori e forniture per le Società partecipate e controllate del settore della distribuzione del gas naturale, tramite lo strumento della Centrale Unica di Committenza. Estra Spa, quindi, ricopre il ruolo di Stazione Appaltante ed opera in nome e per conto di tutte le partecipate del settore della distribuzione del gas. Tale scelta risponde al fine di omogeneizzare i materiali e le tecnologie utilizzati, ottimizzando i procedimenti di *procurement*.

5.1 Gestione sostenibile della catena di fornitura

5.1.1 Valutazione dei fornitori

Per valutare i propri fornitori, in assenza di una procedura standard comune e condivisa dalle Società appartenenti al Gruppo, Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Estra Clima e Murgia adottano un articolato sistema valutativo che poggia su un set eterogeneo di criteri, tra i quali 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.

Nel 2020, i partner commerciali presi in esame hanno ottenuto, in media, un punteggio pari a 92,7 punti su un massimo di 100¹⁵, facendo registrare un lieve calo rispetto alla rilevazione effettuata nell'anno precedente (nel 2019 il punteggio è stato di 94), quando però il calcolo venne effettuato sui dati di cinque delle sei Società sopra citate, in quanto Murgia ha adottato il sistema valutativo da quest'anno.

Centria è la principale Società del Gruppo Estra che opera nel settore della distribuzione del gas metano ed è certificata SA 8000. In termini di valutazione sociale, ciò 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 stessi di conformarsi ai requisiti previsti dalla suddetta certificazione. A questo proposito, la Società effettua controlli periodici sul rischio sociale caratterizzante l'attività del fornitore e svolge attività di comunicazione e/o verifiche. Nello specifico, Centria adotta un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori, classificandoli in base a diversi livelli di rischio potenziale, determinati dalla tipologia e dall'importo della fornitura. Centria ha deciso di adottare tale procedura di valutazione in quanto le attività connesse alla distribuzione del gas metano, in particolare l'esecuzione dei lavori, comportano un maggior rischio sociale nella scelta dei fornitori rispetto ad altre attività del Gruppo Estra. A ciascun livello identificato corrisponde una procedura di monitoraggio che diventa progressivamente più complessa all'aumentare del rischio come riportato di seguito:

¹⁵ Per chiarezza, si rende noto che tale punteggio è il risultato della media ponderata delle percentuali della valutazione dei fornitori, tenendo conto, nel complesso, di qualità, ambiente e sicurezza.

- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 0, viene inviata un’informativa nella quale si rende noto il possesso della certificazione SA8000 e gli obiettivi prioritari della Politica della Responsabilità Sociale;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 1, oltre all’informativa, viene richiesto un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire i principi di Responsabilità Sociale previsti dalla norma internazionale SA8000;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 2, oltre all’informativa, viene richiesto un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire i principi di Responsabilità Sociale previsti dalla norma internazionale SA8000 e a rendersi disponibile a svolgere il processo di autovalutazione tramite questionari per verificare il rispetto di tali requisiti;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 3, oltre a quanto previsto per il livello 2, viene richiesta la disponibilità ad effettuare personalmente degli audit di verifica presso il fornitore stesso.

Nel prospetto tabellare che segue è possibile osservare gli esiti della suddetta valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per il 2020, suddivisi in modo funzionale per gruppo merceologico.

Analisi di dettaglio:

| GRUPPO MERCE | Livello Rischio Sociale | | | | |
|---------------------------|-------------------------|-----------|------------|------------|--------------------|
| | 3 | 2 | 1 | 0 | Totale complessivo |
| Altro | | | 58 | 58 | 116 |
| Appalti per lavori | 5 | 1 | 2 | | 8 |
| Consulenze | | | 3 | 1 | 4 |
| Forniture | | 30 | 45 | 5 | 80 |
| Lavori | | 2 | 1 | | 3 |
| Professionisti | | 2 | 10 | 8 | 20 |
| Riduttori di pressione | | 1 | | | 1 |
| Ristorazione | | | 1 | 26 | 27 |
| Servizi | 4 | 4 | 40 | 23 | 71 |
| Settore gas metano | | | 1 | | 1 |
| Altro | | | | 1 | 1 |
| Totale complessivo | 9 | 40 | 161 | 122 | 332 |

Dall’analisi di 332 fornitori emerge che:

- 122 fornitori, pari al 36,7%, è caratterizzato da un livello 0 di rischio sociale;
- 161 fornitori, pari al 48,5%, è caratterizzato da un livello 1 di rischio sociale;
- 40 fornitori, pari al 12,0%, è interessato da un livello 2 di rischio sociale;
- 9 fornitori, pari al 2,6%, siamo in presenza di un livello 3 di rischio sociale.

Rispetto allo scorso anno, mettendo a confronto i dati a livello percentuale, si rileva un lieve incremento del numero di fornitori con rischio sociale 2 (+5,6%) e una riduzione del numero di partner commerciali con rischio sociale 0 (-10,2%).

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 ISO 14001.

5.1.2 Albo fornitori

Nel 2020, il numero degli operatori economici iscritti all’Albo Fornitori adottato da Estra S.p.A. e Centria è pari a 588 fornitori. Di questi, 465 risultano essere accreditati (33 con certificazione scaduta), 3 sono in attesa di

controllo da parte del Servizio competente, mentre 87 hanno avviato la procedura per l'iscrizione attraverso la compilazione della domanda, senza averla tuttavia ancora completata (sono i cosiddetti "fornitori in pre-iscrizione").

A partire dal 1 febbraio 2020, l'Albo Fornitori si è rinnovato e ai partner commerciali presenti nel precedente registro, vigente dal 2016 al 2019, è stata inviata comunicazione circa le modalità per l'iscrizione al nuovo Elenco degli Operatori Economici che rimarrà in vigore fino a gennaio 2023. Il rinnovamento ha interessato anche le categorie merceologiche che sono state riorganizzate in considerazione delle mutate esigenze aziendali.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Operatori iscritti all'Albo Fornitori | 509 | 688 | 588 |
| <i>di cui accreditati</i> | 410 | 401 | 465 |
| <i>di cui con certificazione scaduta pur essendo accreditati</i> | 62 | 146 | 33 |
| <i>di cui in attesa di controllo del Servizio competente</i> | 19 | 79 | 3 |
| <i>di cui in pre-iscrizione</i> | 18 | 42 | 87 |

Si ricorda, inoltre, che come per il precedente, ai soggetti intenzionati ad iscriversi al nuovo Albo Fornitori è richiesto 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 sussistano situazioni ostative alla contrattazione con la pubblica amministrazione, nonché di impegnarsi a rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei propri flussi finanziari. Questo risponde allo scopo di garantire la moralità professionale e sociale dei fornitori che collaborano con il Gruppo Estra.

Il nuovo Regolamento dispone infine che dell'Albo di Estra SpA e Centria Srl potranno avvalersi anche le altre società del Gruppo Estra.

I contenziosi con fornitori

I contenziosi giudiziali ed extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo sono in netto calo rispetto allo scorso anno (1/3 in meno), pur nella dimensione trascurabile del dato, come si evince dalla tabella sottostante. Al 31 dicembre 2020, risultano aperti soltanto 4 contenziosi (3 giudiziali e 1 extragiudiziale); di contro, nel corso dell'anno ne sono stati chiusi 4, tutti con procedura extragiudiziale, a testimonianza della volontà del Gruppo Estra di cercare di risolvere le controversie con i fornitori in via transattiva.

Per quanto riguarda l'oggetto, i contenziosi hanno perlopiù riguardato il mancato pagamento di fatture a seguito di servizi erogati e la richiesta dello svincolo di cauzioni. Infine, si segnala che non si sono registrate ingenti richieste di risarcimento da parte dei fornitori.

| Numero contenzioni con fornitori per tipologia | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio) | 0 | 1 | 3 |
| Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio) | 1 | 1 | 0 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio) | 0 | 6 | 1 |
| Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio) | 3 | 5 | 4 |

5.1.3 Procedure di gara

Nel corso del 2020 il Gruppo Estra ha indetto una procedura ad evidenza pubblica e 12 procedure negoziate per l'affidamento di lavori, forniture e servizi. Per poter partecipare a tali procedure, ai fornitori viene richiesto il possesso di alcune certificazioni al fine di garantire il soddisfacimento di determinati requisiti ambientali e sociali, sebbene attualmente il Gruppo non sia dotato di una procedura standard tesa a valutare i fornitori del Gruppo in base a criteri sociali e ambientali.

La tabella sottostante riporta le certificazioni richieste ai fornitori sia nelle procedure ad evidenza pubblica che in quelle negoziate. Si nota l'incremento di richieste di conformarsi alla SA8000, la certificazione che valuta aspetti della gestione aziendale riguardanti la responsabilità sociale d'impresa, ponendo particolare attenzione a tematiche quali il rispetto dei diritti umani, ovvero 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, sono frequenti:

- la ISO 9001, che valuta i sistemi di gestione della qualità;
- la ISO 14001, che certifica il sistema di gestione ambientale di un'organizzazione;
- la OHSAS 18001 che certifica il sistema di controllo della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Infine, la richiesta di attestazioni SOA è volta a garantire il possesso da parte delle imprese del settore lavori di tutti i requisiti economici, tecnici e organizzativi previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e DPR 207/2010).

Per quanto concerne l'oggetto, l'unica procedura ad evidenza pubblica svolta nel 2020 ha riguardato l'esecuzione di lavori per la manutenzione delle reti gas metano, l'estensione e la sostituzione di tubazioni. Le procedure negoziate, invece, hanno avuto come oggetto l'affidamento di lavori di estensione e di manutenzione della rete del gas metano, e di fornitura di misuratori elettronici per gruppi di misura del gas con funzioni di telelettura e di telegestione. Inoltre, hanno riguardato anche servizi di consulenza per progetti specifici e per attività di comunicazione.

| Procedure ad evidenza pubblica | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Importo complessivo (Migliaia, €) | 17.635 | 19.732 | 5.675 |
| Numero di procedure | 6 | 5 | 1 |
| Certificazioni richieste | ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (5 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (2 procedure) | ISO 9001 (5 procedure) ISO 14001 (4 procedure) OHSAS 18001 (4 procedure) | ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | ISO 14001 (1 procedura) OHSAS 18001 (1 procedura) Attestazioni SOA (1 procedura) Altre certificazioni (4 procedure) | SA 8000 (2 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure) | SA 8000 (1 richiesta di conformarsi) Attestazione SOA Altre certificazioni (Certificati di buon esito per lavorazioni analoghe) |
|--|--|--|---|

| Procedure negoziate | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Importo complessivo (Migliaia, €) | 5.102 | 883 | 3.132 |
| Numero di procedure | 9 | 4 | 12 |
| Certificazioni richieste | SA 8000 (9 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure) ISO 9001 (1 procedura) Altre certificazioni (1 procedura) | ISO 9001 (3 procedure) ISO 14001 (3 richieste di conformarsi) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura) | SA 8000 (10 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure) |

L'aumento significativo di procedure negoziate che si registra nel 2020 si spiega anche con l'entrata in vigore del D. Lgs. 76/2020 convertito in L. 120/2020 che ha semplificato le procedure di gara, rendendo più rapidi i meccanismi di selezione e innalzando il tetto dell'importo per il quale è possibile svolgere una procedura negoziata piuttosto che una ad evidenza pubblica. A seguito di questo decreto, le Società del Gruppo Estra hanno incrementato l'utilizzo dell'Albo Fornitori che è stato possibile utilizzare anche per forniture con un valore compreso tra 500.000 e 1.000.000 €.

Nel 2020, Estracom, pur non essendo soggetta al Codice degli Appalti poiché opera nel settore delle telecomunicazioni, in accordo con le linee guida di trasparenza del Gruppo Estra, ha deciso di inviare richieste di adesione ad un accordo quadro ai fornitori iscritti all'Albo Fornitori nella categoria pertinente. Tali lavori hanno un valore complessivo di poco inferiore ai 17 milioni di euro. Nell'accordo quadro sono stati forniti le condizioni generali sia dell'esecuzione dei lavori che delle norme disciplinanti i relativi contratti applicativi; è stata inoltre prevista l'applicazione del principio di rotazione, al fine di garantire lavoro ad un maggior numero di fornitori.

5.2 Valore delle forniture

5.2.1 Fornitori in cifre

Nel 2020 il Gruppo Estra ha instaurato rapporti di natura commerciale con oltre 2.300 fornitori. Osservando i dati del triennio si evidenzia una diminuzione del numero dei fornitori nell'ultimo anno di poco inferiore alle 150 unità, riconducibile alla riduzione delle attività dovuta al periodo di lockdown.

Numero fornitori

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------|-------|-------|
| 2.419 | 2.444 | 2.302 |

In linea con l'anno precedente, nel 2020, il 91% dei fornitori del Gruppo (2.096 su 2.302) è composto da Società di persone e di capitali, nonché liberi professionisti e studi associati. Il restante 9% è rappresentato da associazioni (5,1%) e cooperative e consorzi (3,9%). Inoltre, il 98,6% dei partner commerciali sono aziende italiane.

In merito alla tipologia di servizi forniti, i partner commerciali del Gruppo si differenziano per servizi relativi alla distribuzione e alla vendita. Per quanto riguarda la distribuzione gas, i fornitori sono principalmente aziende impegnate in lavori di manutenzione delle reti del gas metano, nella fornitura e posa di contatori del gas e nel rilascio e nell'aggiornamento delle certificazioni di qualità. Rispetto alla vendita, con riferimento a Estra Energie, Prometeo, Gas Marca e Piceno, Gas Vendita, i fornitori sono in prevalenza realtà aziendali che offrono servizi di customer care e per l'acquisizione di nuovi clienti, tra i quali la gestione di store e sportelli, agenzie e venditori PAP, teleseller ed infine distributori di gas. Inoltre, Estracom ha tra i propri partner commerciali soggetti che offrono servizi di allacciamento, customer care (sia per gli utenti finali che per le amministrazioni comunali), fornitura, nonché manutenzione di hardware e software. Estra Clima ricorre invece a imprese edili (lavori presso i condomini gestiti dalla Società) e ad aziende per la fornitura di materiale utile alla gestione dell'impianto a biomasse di Calenzano. Sono riconducibili alla Capogruppo Estra servizi quali forniture e manutenzioni di software, noleggio di automezzi, sponsorizzazioni e progetti di marketing. Infine, le categorie di fornitori con i quali Ecolat intrattiene la maggioranza di rapporti sono trasportatori, aziende che si occupano della manutenzione elettromeccanica dell'impianto e imprese fornitrici di articoli di ferramenta e minuteria.

A livello di geografico, i fornitori sono distribuiti sul territorio nazionale in maniera eterogenea. Il 65,4% dei partner commerciali è concentrato nel Centro Italia e non potrebbe essere diversamente, considerato lo stretto legame del Gruppo con il territorio di origine e di sviluppo. Il restante 34,6% dei fornitori si divide tra il Nord (28,1%), il Sud (4,9%) e le Isole (1,6%). Tale ripartizione percentuale è rimasta pressoché inalterata rispetto allo scorso anno.

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|-------|-------|-------|
| Nord | 24,6% | 26,9% | 28,2% |
| Centro | 70,7% | 66,9% | 65,4% |
| Sud | 3,5% | 5,1% | 4,9% |
| Isole | 1,2% | 1,1% | 1,5% |

Soffermandosi sulla dimensione regionale, nel 2020 la Toscana resta di gran lunga la regione con il maggior numero di partner commerciali del Gruppo: 976 aziende, pari al 43% dei fornitori totali. Seguono, nell'ordine, la Lombardia con il 15,5%, le Marche con il 9,7%, il Lazio con il 5,3% e l'Emilia Romagna con il 5,2%.

Restringendo il campo di indagine al Centro Italia, si osserva, in primo luogo, come nell'ultimo anno il numero dei fornitori sia passato da 1.611 del 2019 a 1.485 del 2020. Tale riduzione ha di fatto contribuito in modo significativo al decremento del dato su scala nazionale, come indicato ad inizio paragrafo. Secondariamente, sebbene non si registrino variazioni percentuali in grado di modificare sensibilmente i rapporti di forza tra le regioni del Centro, si segnala un lieve incremento dei partner commerciali abruzzesi e marchigiani, così come una minore presenza dei fornitori toscani (-1,1 punti percentuali).

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|
| Abruzzo | 4,6% | 4,4% | 5,1% |
| Lazio | 8,3% | 8,1% | 8,2% |
| Marche | 16,6% | 14,3% | 14,8% |
| Molise | 2,7% | 3,6% | 3,5% |
| Toscana | 65,2% | 66,8% | 65,7% |
| Umbria | 2,6% | 2,8% | 2,7% |
| Totale fornitori Centro Italia | 1.679 | 1.611 | 1.485 |

Nel 2020, il valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra è perfettamente in linea con quello dell'anno precedente, nel quale era stata superata la soglia delle 250.000 migliaia di euro. Si conferma, in tal senso, il trend positivo degli ultimi tre esercizi.

| Valore complessivo delle forniture (Migliaia, €) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---------|---------|---------|
| | 249.418 | 258.058 | 258.513 |

Nel 2020, limitatamente alle forniture italiane, che rappresentano il 99,9% delle forniture totali, il valore complessivo è pari a 258.149 migliaia di euro, generato perlopiù da Società di persone e di capitali, nonché liberi professionisti e studi associati (il 96,1% del totale, perfettamente in linea con il dato del 2019).

Il valore complessivo delle forniture rispecchia i dati riguardanti la distribuzione geografica dei partner commerciali, a conferma della volontà del Gruppo di porsi come una multiutility di livello nazionale, ma, al contempo, con un forte radicamento nei territori di origine. In particolare, nel corso del 2020 si è avuto un lieve incremento in termini percentuali del valore delle forniture del Nord e delle Isole, a fronte di una variazione di segno opposto del Centro Italia.

| Suddivisione geografica del valore complessivo delle forniture in termini percentuali | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|-------|-------|
| Nord | 31,7% | 34,5% | 36,7% |
| Centro | 66,0% | 62,4% | 59,9% |
| Sud | 1,5% | 2,3% | 2,3% |
| Isole | 0,8% | 0,8% | 1,1% |

La Toscana consolida la propria leadership, raccogliendo circa il 45% del valore delle forniture italiane. Da rilevare inoltre la significativa riduzione in termini percentuali che ha interessato la regione Marche. In due anni ha visto il valore complessivo delle proprie forniture ridursi di ben 9,2 punti percentuali (-4,6 nel 2020 rispetto al 2019).

| Suddivisione valore forniture per regione in % | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Abruzzo | 1,5% | 1,5% | 1,3% |
| Basilicata | 0,0% | 0,1% | 0,1% |
| Calabria | 0,3% | 0,4% | 0,6% |
| Campania | 0,5% | 0,7% | 0,6% |
| Emilia Romagna | 7,0% | 4,7% | 4,7% |
| Friuli Venezia Giulia | 0,1% | 0,1% | 0,1% |
| Lazio | 13,9% | 4,6% | 4,3% |
| Liguria | 0,1% | 0,4% | 1,9% |
| Lombardia | 11,7% | 12,2% | 13,9% |
| Marche | 17,5% | 12,9% | 8,3% |
| Molise | 1,0% | 0,3% | 0,3% |
| Piemonte | 10,2% | 13,6% | 13,8% |
| Puglia | 0,8% | 1,1% | 1,1% |
| Sardegna | 0,5% | 0,5% | 0,8% |
| Sicilia | 0,3% | 0,3% | 0,3% |
| Toscana | 31,5% | 42,2% | 44,7% |
| Trentino Alto Adige | 0,1% | 0,1% | 0,2% |
| Umbria | 0,6% | 0,9% | 0,9% |
| Valle d'Aosta | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Veneto | 2,4% | 3,3% | 2,1% |
| Totale valore forniture italiane (Migliaia, €) | 248.926 | 257.530 | 258.149 |

Il dato toscano, già rilevante su scala nazionale, assume proporzioni imponenti se rapportato al Centro Italia. In questo caso, il valore delle forniture della Toscana rappresenta circa i 3/4 del valore delle forniture totali, con un ulteriore incremento di 6,9 punti percentuali rispetto al 2019, in cui si era registrato uno scarto incrementale di 20 punti percentuali rispetto al 2018. Tale aumento è stato sostanzialmente controbilanciato dal risultato negativo delle Marche, che ha osservato una riduzione del valore delle forniture pari a 6,6 punti percentuali. Restano pressoché invariati i dati relativi alle altre regioni.

| Valore forniture Centro Italia | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Abruzzo | 2,3% | 2,4% | 2,2% |
| Lazio | 21,0% | 7,4% | 7,1% |
| Marche | 26,5% | 20,6% | 14% |
| Molise | 1,5% | 0,5% | 0,5% |
| Toscana | 47,7% | 67,7% | 74,6% |
| Umbria | 1,0% | 1,4% | 1,6% |

5.2.2 Contratti e acquisti

Per l'acquisizione di beni e servizi, Il Gruppo Estra ricorre a due principali modalità:

- ordini da contratto, derivanti dagli esiti di una procedura di gara o di un affidamento diretto;
- acquisti autorizzati, per i quali è richiesto un preventivo, e acquisti rapidi autorizzati, i quali hanno origine da forniture richieste da uno specifico Servizio a fronte di situazioni di urgenza (per questo motivo non necessitano del preventivo).

Nel 2020, gli acquisti tramite ordini da contratto, acquisti autorizzati e rapidi autorizzati hanno rappresentato circa il 75,8% del totale del valore delle forniture, pari a 196.034 migliaia di euro. Nello stesso anno, Gas Marca e Piceno Gas Vendita hanno effettuato ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati per un totale di 75.664€.

Passando ad analizzare il trend statistico dell'ultimo triennio, si osserva che il valore degli ordini da contratto è diminuito di circa il 15% (-10,7% rispetto al 2019), mentre l'ammontare degli acquisti autorizzati e di quelli rapidi autorizzati ha subito una riduzione del 25,8% (-6,7% nell'ultimo anno). La diminuzione degli acquisti rapidi autorizzati è dovuta al fatto che molte Società del Gruppo non ne fanno uso, mentre il decremento generale è legato alle conseguenze dell'emergenza sanitaria per le Società del Gruppo non strettamente legate alla vendita di gas ed energia elettrica.

*Ordini da contratto (Migliaia di €)**

| 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|---------|---------|
| 216.478 | 206.551 | 184.368 |

*Acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati (Migliaia di €)**

| 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|
| 15.621 | 12.423 | 11.590 |

* I dati non includono le Società Piceno Gas Vendita e Gas Marca, per le quali non è stato possibile suddividere gli acquisti tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati.

5.3 Obiettivi e risultati

| Obiettivi 2020 | Risultati 2020 |
|---|--|
| Mantenere la certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di personale, rilasciata dall’Eni.c. (Ente Italiano di Certificazione) | <i>Obiettivo raggiunto</i> |
| Rivedere le categorie dell'Albo fornitori con l'obiettivo graduale di utilizzare per consulenze solo professionisti iscritti all'interno dell'Albo | Progetto già avviato. A causa della pandemia COVID-19, verrà presentato al Consiglio di Amministrazione nel 2021 |
| Utilizzo dei fornitori qualificati, presenti nell'Albo fornitori di Estra Spa, per l'espletamento di alcune procedure negoziate indette da Estracom Srl | Estracom utilizza l'Albo fornitori per le procedure negoziate |
| Rinnovo dell'Albo fornitori di Estra Spa e Centria Srl per il triennio 2020-2022 per lavori, servizi e forniture, con nuove categorie economiche e nuove richieste di requisiti | <i>Obiettivo raggiunto</i> |

Obiettivi 2021-2022

Mantenere la certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di personale, rilasciata dall’En.i.c. (Ente Italiano di Certificazione).

Predisposizione di una procedura per l'individuazione e gestione degli appalti estranei al codice dei contratti.

Predisposizione di un regolamento che definisca i criteri per la nomina, la composizione, il funzionamento delle commissioni giudicatrici e dei seggi di gara degli appalti nei settori speciali di lavori, servizi e forniture al fine di assicurare il buon andamento e l'imparzialità della stazione appaltante alla luce della normativa vigente.

6. L'Ambiente

6.1 Politica ambientale

La salvaguardia dell'ambiente, l'utilizzo razionale delle risorse naturali, insieme allo sviluppo sostenibile sono, da sempre, al centro dell'attenzione del Gruppo Estra che, nonostante non abbia formalizzato una politica unitaria in materia ambientale, sia per la natura del proprio business sia per l'orientamento della propria mission, ha definito alcuni elementi imprescindibili che caratterizzano i propri sistemi di gestione ambientali. Questo impegno è esplicitato nella politica del Sistema di Gestione Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale e da tutte le Società del Gruppo.

Oltre alla sensibilizzazione e all'informazione del personale, anche attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale.

Per il perseguimento della mission ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352 e la Registrazione EMAS. Le Società che sono certificate 14001 sono quelle che svolgono attività a maggior impatto ambientale: Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria, Gergas, Ecolat e Prometeo.

Più in dettaglio, il Gruppo Estra:

- persegue il mantenimento nel tempo della certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente da parte di un organismo terzo accreditato. La certificazione riguarda tutte le Società del Gruppo che hanno impatti ambientali rilevanti, ad esclusione delle Società di vendita;
- si impegna per un miglioramento continuo delle performance ambientali, assicurando sempre il rispetto delle norme e dei regolamenti di riferimento;
- mira a ridurre l'uso delle risorse naturali utilizzate per lo svolgimento delle proprie attività, tramite processi interni ed esterni volti al contenimento delle emissioni;
- ove possibile, opera una riduzione dei rifiuti prodotti, in particolare di quelli pericolosi, favorendo anche l'attività di recupero a discapito di quella di smaltimento;
- esegue una costante attività di monitoraggio dei possibili rischi ambientali correlati alle attività svolte e alla gestione delle proprie strutture mediante attività di verifica, valutazione e miglioramento;
- comunica e sensibilizza i dipendenti promuovendo una maggiore consapevolezza verso i temi legati alla salvaguardia dell'ambiente;
- informa e sensibilizza i propri fornitori ed appaltatori in merito ai principi di gestione ambientale del Gruppo;
- promuove azioni e processi volti a minimizzare i consumi negli uffici e nelle sedi, oltre che quelli derivanti dal proprio parco automezzi, attraverso il rinnovo dello stesso impiegando tecnologie più efficienti e con un minor impatto ambientale;
- si impegna a sensibilizzare sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile i cittadini dei comuni serviti;
- contribuisce alla riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete grazie ad una costante manutenzione degli impianti;

- gestisce i propri cantieri con l'obiettivo di ridurre eventuali inquinamenti e sempre in conformità alle disposizioni legislative applicabili;
- individua e mette in atto misure idonee a ridurre e prevenire incidenti ambientali e le relative conseguenze per l'ambiente e per i cittadini.

Il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse idriche, l'efficienza e la riduzione dei consumi energetici, lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili e la corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti sono, quindi, elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche. Il Gruppo, oltre ad essere attivo da anni nella produzione di energia da fonti rinnovabili, è in prima linea nell'utilizzo di soluzioni di efficientamento energetico con l'obiettivo di ottimizzare e diminuire i propri consumi e quelli dei propri clienti.

Durante l'anno 2020 non si segnalano multe o sanzioni ambientali a carico del Gruppo Estra.

6.2 Mitigazione degli impatti ambientali

Al pari di qualsiasi altra azienda che produce beni e servizi attraverso l'impiego di risorse umane e materiali, Estra non è immune dal generare effetti impattanti sull'ambiente. Nel caso di Estra tali effetti derivano, ad esempio, dal consumo di energia elettrica e gas metano per le sedi, per le cabine REMI, per gli impianti di produzione di energia o ai consumi di carburanti del parco automezzi.

Al fine di ridurre tale impatto, il Gruppo adotta misure interne ed esterne. Ne è un esempio la politica condotta a favore dell'efficientamento delle cabine REMI, delle proprie sedi, di imprese, condomini e altre civili abitazioni in grado di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

6.2.1 Consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo Estra includono:

- gas metano;
- energia elettrica;
- carburante per il funzionamento degli automezzi.

Nel 2020, al fine di tradurre la performance energetica complessiva del Gruppo in indicatori facilmente comparabili e significativi nel tempo è stato calcolato, per la prima volta, l'indice di "intensità energetica" costruito come il rapporto tra il totale dei consumi energetici del Gruppo (inclusi i consumi di metano, energia elettrica, diesel e benzina) e il numero totale dei dipendenti del Gruppo Estra. L'indice fornisce dunque il consumo per dipendente, considerando il consumo aggregato. Per il 2020 è pari a 226 Giga Joule. Unitamente al consumo totale di energia dell'organizzazione, l'intensità energetica contribuisce a contestualizzare l'efficienza dell'organizzazione, anche in relazione ad altre organizzazioni.

6.2.1.1 Consumi di metano

I consumi di metano riguardano l'utilizzo dei locali ad uso ufficio e per la vendita (sedi, uffici e store), delle cabine REMI, degli impianti di cogenerazione e dell'impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti di Ecolat. Includono, inoltre, le perdite di metano derivanti da incidenti ambientali e da perdite fisiologiche, ovvero quelle dispersioni che sono considerate "normali" nel processo di distribuzione del gas metano.

Nella tabella successiva sono riepilogati i consumi di metano del Gruppo ad eccezione delle perdite di metano, le quali non costituendo un vero e proprio consumo verranno trattate al termine del presente paragrafo. Da notare l'aumento dei consumi di metano per il funzionamento degli impianti (principalmente di cogenerazione) che hanno portato, nel 2020, ad una diversa distribuzione dei consumi complessivi rispetto al 2019. Infatti, il consumo di metano degli impianti adesso pesa complessivamente il 67,5% (contro il 51% del 2019), mentre la percentuale restante, circa un terzo, è attribuita alla distribuzione del gas per le cabine (26,4%) e all'utilizzo delle sedi, uffici e store (6,1%). Ciò è dipeso dall'acquisizione del nuovo impianto di cogenerazione Termas di Ancona nel febbraio 2020.

Consumi di metano del Gruppo Estra

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | m ³ | Giga Joule | m ³ | Giga Joule | m ³ | Giga Joule |
| Consumi di metano sedi, uffici e store | 217.256 | 7.659 | 216.560* | 7.645 | 205.186* | 7.239 |
| Consumi di metano per la distribuzione del gas | 1.009.310 | 35.581 | 943.165 | 33.297 | 883.422 | 31.168 |
| Consumi di metano – impianti | 1.222.928 | 43.112 | 1.206.994 | 42.611 | 2.257.554 | 79.649 |

* Parte dei dati, in particolare per quanto riguarda uffici e store, sono stimati.

Per quanto riguarda i consumi delle sedi, uffici e store, si registra una diminuzione del 5,3% rispetto al 2019 a causa della pandemia che ha ridotto il lavoro in presenza e incentivato lo smart working.

Il consumo di metano di Ecolat nel 2020 è stato pari a pari a 1.452 mc. Occorre precisare che l'85% di questo totale, ovvero 1.234 mc, è l'effettivo consumo dell'impianto mentre il restante 15% è il consumo della sede.

Il metano consumato per la distribuzione del gas si riferisce al metano consumato dalle cabine REMI, ossia dalle stazioni di primo salto utilizzate nel processo di distribuzione del gas metano, per decomprimerlo e regolarlo. In particolare, prima di essere immesso in rete, il gas viene riscaldato e questo comporta un consumo di gas metano.

Nel complesso, nel 2020, il consumo di gas metano per la distribuzione gas è diminuito del 6,3% rispetto al 2019.

Il gas metano consumato da Centria per le cabine REMI è ulteriormente diminuito del 2,8% rispetto all'anno precedente. Questo risultato è stato raggiunto anche grazie all'installazione di sistemi di efficientamento del processo di preriscaldamento, con regolazione elettronica abbinata a nuovi generatori di calore supplementari, del tipo a pompa di calore ad assorbimento, alimentati a gas metano. Si tratta di sistemi di controllo che permettono di ottimizzare il consumo di gas e, di conseguenza, le emissioni di CO₂ durante la fase di preriscaldamento del gas metano da distribuire in rete. Centria ha attivato 3 sistemi nel 2018 (nelle cabine REMI di Bucine, Cavriglia e Monte San Savino) e ben 7 nel 2019 (nelle cabine di Asciano, Bibbiena, Montespertoli, Porto di Mezzo, Siena 2, Siena 3 e Trequanda). I 10 impianti efficientati sono regolarmente funzionanti ed in servizio continuativo. Nel corso dell'anno 2020 i sistemi hanno consentito di erogare le prestazioni necessarie al funzionamento ottimale delle stazioni di decompressione e al contempo di evitare il consumo di 75.964 smc di gas naturale, pari a 62 tep.

Gli impianti di cogenerazione del Gruppo Estra sono complessivamente 5 e possono essere distinti per tipologia di fonte come riportato qui di seguito:

a) rinnovabile

- l'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano, alimentato a cippato, con una potenza elettrica pari a 799 kW ed una potenza termica di 4.500 kW;

b) non rinnovabile

- l'impianto di trigenerazione di Sesto Fiorentino, alimentato a metano, con 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 di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 135 kW e una potenza termica di 210 kW;
- l'impianto di cogenerazione Mattioli di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 520 kW e una potenza termica di 876 kW.
- l'impianto di cogenerazione Termas di Ancona, alimentato a metano, è dotato di una centrale con tre generatori di calore e due impianti di cogenerazione, per una potenza una potenza elettrica di 3.000 kW e una potenza termica complessiva installata di 19.000 kW.

Nel 2020 si osserva che i suddetti impianti hanno consumato 2.256.320 mc facendo registrare un notevole aumento, pari all'87%, rispetto allo scorso esercizio. Nel dettaglio i consumi di metano dell'impianto a fonte rinnovabile sono aumentati del 24%. Ciò è dipeso dal fatto che l'impianto è stato fermo per un periodo prolungato; la pausa ha richiesto, tuttavia, il consumo di metano per continuare ad erogare i servizi alle utenze. Per quanto riguarda gli impianti alimentati a metano, l'incremento è stato molto più consistente (+110%) per via dell'acquisizione del nuovo impianto di cogenerazione Termas. La seguente tabella riporta il dettaglio di tali consumi.

Consumo di metano degli impianti di cogenerazione

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Mc | GJ | Mc | GJ | Mc | GJ |
| Impianto alimentato a biomassa | 350.547 | 12.358 | 324.663 | 11.462 | 403.246 | 14.227 |
| Impianti alimentati a metano | 872.381 | 30.754 | 882.331 | 31.149 | 1.853.074 | 65.378 |
| Totale | 1.222.928 | 43.112 | 1.206.994 | 42.611 | 2.256.320 | 79.605 |

I dati delle perdite di metano si riferiscono a Centria, poiché Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato perdite di metano dovute ad incidenti ambientali. Infatti, nel corso del 2020, si è verificato un solo incidente ambientale, in luogo dei 5 incidenti avvenuti nel 2019. La fuoriuscita di metano è stata pari a 2.381 mc e ha riguardato un danneggiamento della condotta da parte di terzi, avvenuto a Chiusi nella provincia di Siena.

Come accennato all'inizio del paragrafo, nel 2020, per maggior completezza e trasparenza sono state inserite tra le perdite di metano anche quelle perdite fisiologiche, che sono naturali e caratterizzano l'attività stessa di distribuzione del gas metano. Tali perdite, comuni alle tre Società di distribuzione, Centria, Gergas e Murgia Reti Gas, ammontano complessivamente a 2.153.880 mc e se a queste sommiamo il dato degli incidenti ambientali, le perdite da metano si attestano a 2.156.261 mc.

6.2.1.2 Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica del Gruppo Estra riguardano i consumi da rete e da fotovoltaico dei locali ad uso ufficio e per la vendita (sedi, uffici e store), degli impianti di cogenerazione, dell'impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti di Ecolat, di quelli fotovoltaici (e eolici), nonché degli impianti delle Società che si occupano della distruzione del gas (Centria, Gergas e Murgia Reti Gas).

Nel paniere dei consumi di energia elettrica, la principale voce è rappresentata dai consumi imputabili alle sedi, agli uffici e agli store. A tal proposito, nel corso del 2020, sono stati consumati 3.687.949 kWh, con un decremento per effetto del Covid, di 381.072 kWh (-9,4%) rispetto allo scorso anno. Tali consumi hanno

riguardato soprattutto l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali e includono, nel caso della sede di Prato, i consumi di un'auto elettrica di proprietà del Gruppo Estra. Sempre con riferimento ai consumi di energia elettrica imputabili alle sedi, uffici e store occorre evidenziare che il 7,6%, ovvero 281.753 kWh, derivano dall'offerta "Scelta Pura Luce" certificata 100% e proveniente da fonti rinnovabili.

In aggiunta, per l'alimentazione delle sedi di Prato e Arezzo si fa ricorso anche all'energia elettrica rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici, non di proprietà del Gruppo, presenti sul tetto delle sedi. Nel 2020, si è assistito ad un ritorno ai livelli del 2018 in termini di consumi da tale fonte energetica.

*Consumi di energia elettrica del Gruppo Estra**

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| Consumi di energia elettrica da rete | 5.653.232 | 20.352 | 6.605.027 | 23.778 | 7.136.870 | 26.693 |
| <i>di cui delle sedi, uffici e store</i> | 3.695.876 | 13.305 | 4.069.021 | 14.648 | 3.687.949 | 13.277 |
| Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico | 74.872 | 270 | 59.121 | 213 | 74.588 | 269 |

*Dalla tabella sono esclusi gli autoconsumi di energia elettrica degli impianti di generazione da fonte rinnovabile gestiti dal Gruppo che sono riportati all'interno del paragrafo "Lotta al cambiamento climatico".

Nel 2020, rispetto allo scorso anno, i consumi di energia elettrica da rete relativi agli impianti di cogenerazione sono aumentati sia per gli impianti alimentati a biomassa (+13%) che per quelli alimentati a metano (+106,3%). Anche in questo caso valgono le stesse motivazioni che sono state fornite nel paragrafo precedente sui consumi di metano.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| Impianti alimentati a biomassa | 166.432 | 599 | 187.591 | 675 | 211.914 | 763 |
| Impianti alimentati a metano | 751.201 | 2.704 | 737.181 | 2.654 | 1.520.967 | 5.475 |
| Totale | 917.633 | 3.303 | 924.772 | 3.329 | 1.732.881 | 6.238 |

Nel 2020, per ciò che concerne i consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici, tra cui ricordiamo i principali Cavriglia, Tegolaia, Gibilisco e Teseco, si è registrata una riduzione del 5,5% rispetto al precedente esercizio.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 397.107 | 1.430 | 400.996 | 1.444 | 379.051 | 1.365 |

I consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas (caratterizzati da dimensioni contenute, riconducibili essenzialmente a cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni) esprimono dati in continuità con il trend degli anni 2018 e 2019. Nel 2020, questi consumi hanno subito un ulteriore incremento del 7,6% rispetto allo scorso anno.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 626.442 | 2.255 | 768.655 | 2.767 | 826.810 | 2.977 |

Nel 2020 è stato riparato il guasto che aveva tenuto inattivo l'impianto eolico nel 2019, e pertanto, l'impianto situato in Sardegna, ha consumato 32 kWh.

Infine, il consumo di energia elettrica di Ecolat è stato pari a 530.629 kWh, che tuttavia si imputa, in modo analogo a quanto detto per il metano, per 509.404 kWh (pari al 96%) al consumo dell'impianto e solo 11.143 kWh (pari al 2,1%) alla sede. Il restante 1,9% è attribuito alla Società che ha sede nello stesso immobile di Ecolat, non facente parte del Gruppo Estra.

6.2.1.3 Consumi degli automezzi

Nel corso del 2020 il Gruppo Estra ha potuto disporre di 323 automezzi (rispetto ai 347 del 2019, con una diminuzione di 24 unità), tra i quali un camper adibito a store mobile, due auto elettriche¹⁶ e un motorino. Di questi, 25 sono di proprietà e i restanti 298 risultano essere a noleggio.

I veicoli a noleggio sono quindi pari al 92,3% del totale, rispetto all'87,9% del 2019. Questo dato riflette la precisa politica del Gruppo di noleggiare i mezzi piuttosto che acquisirne la proprietà. Questa scelta consente in primis di ridurre l'impatto ambientale mediante la progressiva sostituzione dei veicoli con altri di ultima generazione (il 72,5% degli automezzi rientra nella classe Euro 6 e il 21,4% nella classe Euro 5); inoltre tale policy permette di garantire una sempre maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori, i quali possono avere a disposizione automezzi nuovi e tecnologicamente avanzati, consentendo al contempo un notevole risparmio economico.

I chilometri percorsi nel 2020 registrano una diminuzione del 15,6% rispetto al 2019. Questa diminuzione è dovuta in parte dalla diminuzione del numero complessivo dei veicoli del Gruppo, ma particolarmente all'emergenza COVID-19. Infatti durante tale emergenza è stato chiesto a tutti i dipendenti del Gruppo di ridurre ai soli casi importanti e inderogabili gli spostamenti tra le sedi e di ridurre le trasferte all'essenziale, con un conseguente minor utilizzo dei mezzi aziendali.

Per quanto concerne la tipologia di alimentazione, anche nel 2020 la quasi totalità (304 su 323, ovvero il 94,1%) degli automezzi risulta alimentata a gasolio. Il rimanente 5,9% è distribuito tra veicoli a benzina (5%), a metano (0,3%) ed elettrici (0,6%).

Ne consegue che la maggior parte dei chilometri è stata percorsa da automezzi a gasolio (96,4%) e soltanto una parte residuale da mezzi alimentati con altri combustibili (benzina, metano, elettricità).

Parco automezzi

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|------|------|------|
| Numero | 318 | 347 | 323 |

¹⁶ L'auto elettrica in dotazione al personale di Prato è utilizzata dal 2017, a differenza di quella di Siena che è stata resa disponibile nel 2019.

² Il totale dei km non comprende i km percorsi dai due veicoli elettrici in quanto il dato non era disponibile.

| | | | |
|-------------|-----------|-----------|------------------------|
| Km percorsi | 6.784.322 | 7.078.176 | 5.971.324 ² |
|-------------|-----------|-----------|------------------------|

Quanto ai consumi degli automezzi, questi comprendono 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 i computer e le luci all'interno dell'ufficio mobile. Nella voce sono inoltre compresi i consumi derivanti dal funzionamento di due gruppi elettrogeni presenti nella sede di Prato allo scopo di garantire, all'occorrenza, l'autosufficienza energetica dei server e della centrale di telecomunicazioni. Non è stato possibile scorporare il dato riguardante il consumo del generatore e dei gruppi elettrogeni da quello degli automezzi, a causa della trascurabile quantità di benzina consumata.

In linea con l'andamento dei km percorsi, anche il dato relativo ai consumi di combustibili della flotta del Gruppo nel 2020 riscontra una diminuzione complessiva rispetto al 2019. Infatti, il consumo di gasolio e benzina totale è 459.083 litri rispetto ai 523.526 litri del 2019 con un decremento percentuale del 12%.

Rispetto al 2019 risulta invece aumentato il dato relativo ai soli consumi di benzina (+55,2%), questo perché il numero dei mezzi alimentati a benzina è cresciuto di 3 unità, passando da 13 nel 2019 a 16 nel 2020. Questo ha determinato quindi una crescita dei km percorsi e dei consumi di questi stessi mezzi.

Nel totale dei consumi di gasolio sono inclusi anche i macchinari da lavoro non targati di Ecolat, i quali operano all'interno dell'impianto che nel 2020 hanno consumato, secondo una stima, circa 55.000 litri di gasolio.

Nel corso del 2020 sono stati dismessi tutti i mezzi bifuel (benzina e metano) tranne 1 (erano 7 nel 2019), a causa della difficoltà nel raggiungimento di distributori di metano; di questo unico mezzo non è stato possibile disporre dei dati di consumo. I consumi di elettricità riportati in tabella riguardano una delle due auto elettriche del Gruppo, quella in dotazione presso la sede di Siena. I consumi dell'altra auto elettrica sono inclusi nei consumi della sede di Prato.

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|----------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | L | GJ | L | GJ | L | GJ |
| Gasolio | 430.366 | 18.453 | 514.401 | 16.777 | 444.917 | 15.991 |
| Benzina | 6.272 | 196 | 9.125 | 287 | 14.165 | 445 |

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------------|-------|-----|-------|----|------|------|
| | Mc | GJ | Mc | GJ | Mc | GJ |
| Metano | 4.957 | 174 | 1.555 | 55 | n.d. | n.d. |

| | 2019 | | 2020 | |
|------------------|------|----|------|----|
| | kWh | GJ | kWh | GJ |
| Elettrico | 309 | 1 | 743 | 3 |

6.2.2 Consumi idrici

I consumi di acqua riportati nella seguente tabella si riferiscono ai consumi delle sedi. I dati 2018 sono riferiti alle sedi di Grosseto, Montepulciano, Arezzo, Prato e Siena, mentre per quelli del 2019-2020 è compresa anche la sede di Ancona.

Consumi di acqua delle sedi

| 2018 | 2019 | 2020 |
|--------|--------|--------|
| Mc | Mc | Mc |
| 12.995 | 14.100 | 10.760 |

L'acqua viene consumata anche per garantire il funzionamento degli impianti a biomasse di Calenzano e di teleriscaldamento a Sesto. Tali impianti hanno consumato 10.423 mc di acqua nel 2020 rispetto ai 12.975 mc dello scorso esercizio, facendo registrare una riduzione percentuale del consumo di acqua del 20%. Nel dettaglio, il consumo del 2020 dei suddetti impianti è il frutto della differenza algebrica tra il prelievo idrico che è stato di 11.543 mc e lo scarico di acqua che invece è stato pari a 1.120 mc.

Il consumo di acqua dell'impianto di Calenzano si rende necessario per:

- reintegrare l'acqua del sistema di "spegnimento delle ceneri" in uscita dalla caldaia, che comporta la produzione di ceneri pesanti e soluzioni acquose;
- lavare semestralmente la caldaia con acqua in pressione. Quest'ultima viene in seguito prelevata dalla rete, recuperata e trattata come rifiuto.

L'ottimizzazione del processo di raccolta dell'acqua ha consentito di ridurre i quantitativi di questo rifiuto durante il lavaggio, non tanto per la diminuzione della componente liquida, quanto per la possibilità di estrarre tramite un nastro trasportatore la parte solida dei rifiuti che vengono ritirati quando l'autocisterna preleva queste soluzioni acquose, riducendone quindi il peso finale;

- reintegrare l'acqua presente nella torre di raffreddamento che viene utilizzata presso una delle sottostazioni della rete di teleriscaldamento per la climatizzazione estiva di alcuni degli edifici ad essa collegati.

L'impianto di proprietà di Ecolat invece, utilizza l'acqua essenzialmente per il lavaggio dell'area di stoccaggio e della cisterna del carburante dei mezzi non targati. Questa acqua viene prelevata dalla rete costantemente da maggio a settembre e non viene scaricata in fognatura, in quanto viene fatta evaporare come parte del ciclo produttivo per la produzione di energia frigorifera. La parte scaricata consiste principalmente nello scarico della vasca di accumulo che si trova alla base della torre evaporativa al momento in cui l'impianto viene messo a riposo per il periodo invernale.

L'impianto di Ecolat, nel 2020, ha consumato 2.143 mc di acqua rispetto ai 753 mc del 2019, facendo registrare un aumento del 184,6%. Nel dettaglio, il consumo 2020 dell'impianto è il frutto differenza algebrica tra il prelievo di acqua (dall'acquedotto e dal pozzo) e lo scarico di acque di depurazione pari a 172 mc. L'aumento così evidente del consumo di acqua è ascrivibile ad alcune perdite che si sono verificate nel circuito di prelievo dell'acqua dal pozzo (l'ammontare prelevato è comunque rientrato nel quantitativo di prelievo annuo autorizzato). Le perdite sono state segnalate all'organo competente, mediante segnalazione all'ufficio preposto della Regione Toscana. Lo stoccaggio totale dell'acqua nel serbatoio antincendio, sia all'inizio che al termine del periodo di rendicontazione, è sempre stato di 90 mc nel biennio 2019-2020.

6.2.3 Azioni per mitigare gli impatti ambientali

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

- l'efficientamento energetico attraverso la Società dedicata, Estra Clima;
- l'incentivazione della mobilità elettrica;
- produzione di energia da fonti rinnovabili;
- il recupero dei rifiuti prodotti.

6.2.3.1 Efficiamento energetico delle sedi

Proseguono gli interventi di efficientamento energetico delle sedi del Gruppo. In particolare, nel 2020, sono stati completati tutti gli interventi di sostituzione delle macchine di climatizzazione a servizio della palazzina Uffici di Via Panziera. Insieme alla proprietà dell'immobile si sta valutando la sostituzione degli apparecchi di climatizzazione nella palazzina su via di Grignano. Per la sede di Prato è in fase di studio il progetto di schermatura solare Urban Jungle.

E' inoltre in fase di esecuzione in tutte e tre le sedi di Arezzo, Prato e Siena la separazione delle utenze energetiche volta a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi.

6.2.3.2 Mobilità elettrica

Incoraggiare modalità di trasporto a minor impatto ambientale è una delle principali azioni per ridurre per ridurre la dipendenza da combustibili fossili e le emissioni di gas climalteranti. Per questo motivo Estra ha deciso di investire ormai da alcuni anni nella mobilità elettrica attraverso la realizzazione di infrastrutture di ricarica e, più recentemente, attraverso la commercializzazione di mezzi per la mobilità sostenibile, come le e-bike (nel 2020 sono stati vendute 41 e-bike, contro le 34 del 2019).

Dalla prima colonnina di ricarica inaugurata a dicembre 2016, il settore della mobilità elettrica e sostenibile ha registrato una costante crescita. Sono infatti numerosi i Comuni che stanno adottando piani e linee guida specifiche per regolamentare le installazioni.

Le stazioni di ricarica sono attive H24 e sono dotate di 2 prese di tipo 2 a 22 Kw (ricarica accelerata). Per fare il "pieno", Estra ha predisposto un sistema di ricarica veloce e innovativo che si fonda su due elementi: una carta di credito e la app dedicata disponibile per IOS e Android. Nello specifico, per attivare e gestire ricarica e pagamento con il proprio smartphone, è sufficiente collegarsi alla rete della colonnina (la quale è dotata di un hot spot wi-fi), scaricare la app "Estra ricarica" e registrarsi. La app ha varie funzioni, tra cui anche quella di visualizzare tutte le stazioni di ricarica su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra. Nel 2020 l'app "Estra ricarica", è stata rinnovata nel design e nelle funzionalità grazie alla partnership con Enermia, start up innovativa con sede a Modena che opera nel settore della mobilità elettrica.

Alla fine del 2020 si contano 19 colonnine installate tra Toscana e Marche (+ 6 rispetto al numero complessivo del precedente anno). Nel 2021, è prevista l'installazione di ulteriori colonnine in vari Comuni toscani.

A novembre 2020 Estra ha anche attivato, in partnership con MiMoto, start up italiana, il primo servizio di scooter sharing elettrico 100% Made in Italy nella città di Firenze. Con una flotta di oltre 50 scooter, il servizio di scooter sharing è diventato strategico per gli spostamenti in città, per disincentivare l'utilizzo del mezzo privato, migliorando la mobilità locale. In neanche due mesi, a fine 2020, si sono registrati 2.000 utilizzi del servizio e 9.000 km percorsi con i nuovi scooter elettrici.

Al fine di ridurre progressivamente il proprio impatto ambientale sul territorio, il Gruppo Estra ha continuato anche nel 2020 ad attuare una politica di disincentivazione dell'utilizzo delle auto aziendali per gli spostamenti dei dipendenti tra le sedi, grazie all'implementazione del sistema di videoconferenze aziendale Cisco Webex. Questo è risultato strategico nel 2020 a causa dell'emergenza COVID-19 che ha forzatamente disincentivato gli spostamenti a favore dell'utilizzo dei sistemi di videoconferenze.

6.2.3.3. Sostituzione delle coperture di amianto

Con riferimento al servizio distribuzione gas, Centria nel 2020 ha portato avanti un piano di monitoraggio e analisi delle coperture in amianto delle cabine REMI, perseguendo una politica ambientale di riduzione dei rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose. Nel 2020, in particolare, ha predisposto e attuato la rimozione e sostituzione di 5 coperture in amianto, materiale estremamente dannoso per l'ambiente e per la salute, nei Comuni di Chianciano, Chiusi, Sant'Albino, Valiano e San Biagio. I lavori sono stati affidati a imprese iscritte nell'albo nazionale gestori ambientali per la categoria 10 A e, interessando materiali contenenti amianto, sono stati condotti nell'osservanza delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente sulla tutela dell'ambiente e sulla prevenzione dei rischi per la salute dei lavoratori e del personale operante. Tutte le 5 coperture, sono state rimosse completamente e sostituite con pannelli in fibrocemento, materiale che assicura caratteristiche di impermeabilità, protezione e stabilità strutturale. Le vecchie coperture sono state correttamente smaltite.

6.2.4. Rifiuti prodotti

Il trend di riduzione dei rifiuti prosegue per tutto l'arco del triennio esaminato. Nel 2020 la riduzione nel suo complesso è stata del 42% rispetto al 2019. Nel dettaglio, il dato che emerge con particolare evidenza è la netta riduzione dei rifiuti pericolosi rispetto al precedente esercizio (-94%). Questa riduzione generalizzata dei rifiuti si colloca all'interno di un trend virtuoso del Gruppo Estra, ma la particolare entità della riduzione avvenuta nel 2020 è da considerarsi in larga parte il frutto di fattori esterni che vanno oltre alla tradizionale policy del Gruppo di limitare al minimo i rifiuti pericolosi. A tal proposito, il fattore più importante è legato alla forte riduzione avvenuta nella produzione dei rifiuti dell'impianto di cogenerazione a biomassa. Detto impianto produce principalmente 3 tipi di rifiuti: ceneri fini, ceneri pesanti e acque di spegnimento delle ceneri pesanti.

Nel corso del 2020 i rifiuti totali prodotti dall'impianto sono stati pari a 236.560 kg rispetto ai 526.650 kg del 2019 e 509.900 kg del 2018. Di seguito vengono riportate nel dettaglio le dinamiche che hanno portato a questa riduzione nel 2020:

- cambio di classificazione di una parte delle acque di spegnimento dell'impianto di cogenerazione. In precedenza questo rifiuto veniva suddiviso in parte come pericoloso ed in parte come non pericoloso. Dalle analisi effettuate nel corso del 2019 (e confermate nel 2020) è emersa la possibilità di conferire tale rifiuto nella categoria dei "non pericolosi" avendo confermato il paramento del pH al di sotto della soglia limite consentita. Ciò ha permesso di conseguenza di avviare il rifiuto suddetto a recupero anziché a smaltimento in discarica.
- riduzione dell'attività dell'impianto di cogenerazione a biomassa a causa di manutenzioni straordinarie non prorogabili, che ne hanno ridotto sensibilmente la produttività. Questo ha portato ad una riduzione del combustibile rinnovabile utilizzato per la produzione di calore ed energia elettrica con una conseguente diminuzione delle ceneri prodotte dall'impianto stesso.
- selezione di fornitori che conferissero all'impianto una materia prima combustibile di qualità superiore; questa avendo meno contenuto di impurità (foglie, ramaglie verdi e terra), ha comportato, a parità di peso, un maggior potere calorifico ed una migliore combustione e, conseguentemente, una riduzione delle ceneri.

Altri fattori che congiuntamente hanno inciso sulla riduzione dei rifiuti complessivi sono stati una diretta conseguenza dell'attività di smart working protratta per 9 mesi dal Gruppo. Infatti, da un lato si è avuta una riduzione di consumo di carta da fotocopiatrice (come dimostrato dalla riduzione negli acquisti delle risme) e dall'altro una sensibile riduzione sia dell'attività di preparazione che nel numero di pasti effettivamente erogati.

Per quanto invece riguarda la composizione dei rifiuti, successivamente ad un'analisi dettagliata, si può evincere che la netta maggioranza di essi viene recuperata (94%), anziché smaltita: ciò testimonia la volontà del Gruppo di privilegiare il recupero a discapito dello smaltimento, seguendo così l'ottica di sostenibilità complessiva del rifiuto.

Nel 2020 Ecolat, la Società del Gruppo Estra che fornisce servizi ambientali, ha trattato 18.963 tonnellate di multimateriale, 2.893 tonnellate di ingombranti, 30 tonnellate di carta, 3.086 tonnellate di legno, 2.787 tonnellate di vetro, 14 tonnellate di plastica e 58 tonnellate di pneumatici. Si segnala inoltre che sempre Ecolat, a dicembre, ha effettuato un importante investimento con l'acquisto di un trituratore che consente di sminuzzare i rifiuti consentendo una riduzione degli stessi in termini di volumi di circa il 30-40%. Questo consente di ottimizzare i trasporti dei rifiuti stessi in discarica.

I rifiuti del Gruppo Estra

| Kg | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---------|---------|---------|
| Totale generale rifiuti | 910.577 | 810.692 | 471.525 |
| Totale rifiuti non pericolosi | 835.537 | 774.688 | 469.215 |
| Totale rifiuti pericolosi | 75.040 | 36.004 | 2.310 |
| Totale rifiuti inviati a recupero | 830.294 | 746.176 | 441.162 |
| Totale rifiuti inviati a smaltimento | 80.283 | 64.516 | 30.363 |
| Totale rifiuti non pericolosi inviati a recupero | 828.869 | 744.928 | 439.672 |
| Totale rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento | 6.668 | 29.760 | 29.543 |
| Totale rifiuti pericolosi inviati a recupero | 1.425 | 1.248 | 1.490 |
| Totale rifiuti pericolosi inviati a smaltimento | 73.615 | 34.756 | 820 |

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).

In seguito, *PrintReleaf* attua un processo di audit di otto anni per monitorare i progressi e la capacità di sopravvivenza degli alberi piantati. 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.

Nel 2020 Estra ha compensato l'equivalente di 2.558.456 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 307 alberi. Il dato 2020, come conseguenza dell'emergenza COVID-19, riscontra una diminuzione rispetto alle 3.235.893 pagine standard totali di consumo di carta e la riforestazione di 389 alberi del 2019.

Le stampanti collegate al sistema *PrintReleaf* 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. Tra gli obiettivi futuri è prevista la continua diffusione di questo sistema a tutte le stampanti delle sedi e uffici di Arezzo, Siena, Murgia, Rieti e Fano.

6.2.5 Emissioni prodotte di NOx e PM10

Nel corso del 2020, il valore totale delle emissioni di NOx e PM10 prodotte ha subito una riduzione complessiva del 18,2% a causa delle limitazioni negli spostamenti dovuti alla pandemia e alla conseguente riduzione nell'utilizzo degli automezzi.

Per quanto riguarda la tipologia di emissioni prodotte, il dato raccolto a fine 2020 riguardante gli ossidi di azoto e loro miscele (NOx), mette in evidenza una diminuzione del 18,3% rispetto al 2019; mentre per le emissioni di PM10 (materia particolata) si attesta una riduzione del 16,4% sempre in riferimento al 2019.

Emissioni prodotte di NOx e PM10 per il consumo degli automezzi

| | 2018 (tonnellate) | | 2019 (tonnellate) | | 2020 (tonnellate) | |
|----------------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| | NO _x | PM10 | NO _x | PM10 | NO _x | PM10 |
| Gasolio | 4,319863 | 0,265286 | 4,138956 | 0,284356 | 3,457801 | 0,237709 |
| Benzina | 0,012545 | 0,001282 | 0,130109 | 0,005054 | 0,032170 | 0,005117 |
| Metano | 0,004164 | 0,001071 | 0,002565 | 0,000754 | n.d. | n.d. |
| Totale | 4,336572 | 0,267639 | 4,271631 | 0,290344 | 3,489971 | 0,242826 |

6.3 Lotta al cambiamento climatico

Il Gruppo Estra possiede molti impianti di produzione di energia sia elettrica che termica. Tale produzione, in linea con le linee strategiche volte a ridurre l'impatto ambientale e la lotta al cambiamento climatico prodotto anche dai combustibili fossili, è ottenuta principalmente con fonti rinnovabili.

6.3.1 Gli impianti di produzione di energia

6.3.1.1 Produzione di energia da fonte rinnovabile

La produzione di energia da fonti alternative è diventato un elemento centrale nel business di tutte le multiutility. Estra, già da tempo, riserva un ruolo strategico alle risorse rinnovabili con un'ottica impostata non solo sul presente ma soprattutto verso uno scenario di medio lungo periodo.

La maggior parte dell'energia prodotta deriva dai numerosi impianti fotovoltaici, di varie dimensioni, situati in sei regioni italiane (i principali sono quelli di Cavriglia e Tegolaia in Toscana).

Anche la centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), contribuisce in maniera significativa alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica.

Dal seguente prospetto riepilogativo, si evince che nel 2020, in linea con i dati del 2019, l'86,4% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo nel corso del 2020 deriva dal fotovoltaico, il 13,4% dalle biomasse e lo 0,2% dall'idroelettrico.

*Energia elettrica totale prodotta da fonti rinnovabili**

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| Fotovoltaico | 26.909.950 | 96.876 | 28.561.958 | 102.823 | 27.857.303 | 100.286 |
| Biomasse | 4.611.450 | 16.601 | 5.126.000 | 18.454 | 4.311.626 | 15.522 |
| Eolico | 12.668 | 46 | 0 | 0 | 2.220 | 8 |
| Idroelettrico | 144.653 | 521 | 91.886 | 331 | 84.409 | 304 |

* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica prodotta da fotovoltaico, biomasse, eolico e idroelettrico; l'energia elettrica ceduta da fotovoltaico ed eolico è pari a 26.146.053 kWh nel 2018, 27.745.233 kWh nel

2019 e 26.780.202 kWh nel 2020; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 3.118.637 kWh nel 2018, 3.519.769 kWh nel 2019 e 2.970.868 kWh nel 2020; l'energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 144.653 kWh nel 2018, 90.134 kWh nel 2019 e 82.721 kWh nel 2020.

Fotovoltaico

Nel 2020, la produzione da fotovoltaico si attesta ai livelli del 2019 facendo registrare una lieve riduzione del 2,5% pari a 704.655 kWh. Nell'arco del triennio 2018-2020 la produzione di energia elettrica da fotovoltaico è rimasta stabile attestandosi mediamente a 27.776.404 kWh annui.

Sebbene il Gruppo Estra disponga di numerosi impianti fotovoltaici, la produzione è rappresentata per oltre i 2/3 dagli impianti Cavriglia e soprattutto di Tegolaia.

Biomasse

Oltre a produrre energia termica, l'impianto a biomasse di Calenzano genera energia elettrica mediante una turbina ORC. L'energia elettrica viene assorbita in maggior parte dagli ausiliari necessari al funzionamento della turbina stessa, della caldaia a biomasse e delle pompe della rete di teleriscaldamento; la parte restante viene ceduta alla rete nazionale.

Nel 2020 il dato relativo all'energia elettrica prodotta dall'impianto a biomasse è diminuito del 15,9% rispetto al 2019, sempre attribuibile al fermo impianto avvenuto nell'esercizio.

Eolico

L'energia elettrica viene prodotta dal piccolo impianto di proprietà di Estra Clima situato in Sardegna. Nel 2020 la risoluzione del guasto tecnico ha permesso di riattivare la produzione da fonte eolica che è stata pari a 2.220 kWh.

Idroelettrico

Nel corso del 2020, la produzione di energia elettrica da idroelettrico (di cui si occupa Idrogena) ha avuto un ulteriore decremento dell'8,1% rispetto al 2019. Di conseguenza, l'energia elettrica ceduta alla rete elettrica nazionale è passata da 90.134 kWh del 2019 ai 82.721 kWh del 2020 a causa di eventi climatici.

Come accennato poco sopra, l'impianto a biomasse di Calenzano produce energia termica. Questa è destinata al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria per 600 appartamenti, 7 condomini, 3 impianti sportivi, 2 alberghi, 6 edifici pubblici e una chiesa. Nel 2020 sono stati prodotti 17.494.171 kWh, oltre 27 punti percentuali in meno rispetto al 2019. Di pari passo, anche l'energia termica ceduta dall'impianto a biomasse ha fatto registrare un decremento del 23,3% rispetto al 2019. Tali riduzioni sono sempre attribuibili al fermo impianto intercorso nell'esercizio.

Energia termica prodotta dall'impianto a biomasse*

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| 22.528.946 | 81.104 | 24.074.439 | 86.668 | 17.494.171 | 62.979 |

*L'energia termica ceduta è stata pari a 7.773.164 kWh nel 2018, 7.983.301 kWh nel 2019 e 6.126.697 kWh nel 2020.

Nel 2020, i dati riguardanti l'energia frigorifera dall'impianto di cogenerazione a biomasse, hanno rilevato un decremento per ciò che concerne la produzione della stessa, del 19,1% (pari a -240.940 kWh), mentre per quanto riguarda l'energia frigorifera ceduta si è assistito ad un incremento del 40,2% (+260.885 kWh) rispetto al precedente anno.

Energia frigorifera prodotta dall'impianto di cogenerazione a biomasse*

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| 581.142 | 2.092 | 1.259.340 | 4.534 | 1.018.400 | 3.666 |

*L'energia frigorifera ceduta è stata pari a 404.977 kWh nel 2018, 649.458 kWh nel 2019 e 910.343 kWh nel 2020.

Energia green

Nel 2019 Estra ha ampliato la propria offerta contrattuale di fornitura di energia ai clienti domestici grazie a Pura Luce, una proposta di energia rinnovabile certificata che rappresenta un'alternativa di valore a quel sempre più ampio segmento di clienti attento all'ambiente e al territorio. Infatti, con Pura Luce viene fornita energia elettrica proveniente soltanto da fonti rinnovabili e certificata con la Garanzia di Origine che assicura il totale rispetto degli standard internazionali e la certezza delle fonti.

A fine 2020 sono 21.377 i contratti attivi, a fronte di 641 dell'anno precedente, a testimonianza del successo dell'offerta. Nel 2019, il consumo direttamente legato all'offerta Pura Luce è stato pari a 282.739 kWh, mentre nel 2020 si stima che si sia attestato intorno ai 27,5 milioni di kWh.

A novembre 2020, la proposta green è stata ampliata anche ai clienti gas, grazie a Scelta Pura Gas.

In soli due mesi sono stati stipulati 8.692 contratti di Scelta Pura Gas, con un consumo stimato pari a 1 milione di mc. Questa offerta garantisce la compensazione della CO2 derivante dai consumi di gas dei clienti attraverso il finanziamento di progetti internazionali che sviluppano energie rinnovabili e che mirano alla lotta al cambiamento climatico.

In particolare, il Gruppo Estra ha siglato un accordo triennale con AzzerCO2, una Società che si occupa di sostenibilità ed energia partecipata da Legambiente e Kyoto Club, per l'avvio di un programma strutturato di compensazione delle emissioni di CO2 prodotte nella fase di combustione del gas metano venduto. La compensazione delle emissioni avviene tramite l'acquisto di crediti di CO2 sul mercato volontario, derivanti da progetti internazionali di sviluppo delle energie rinnovabili certificati Gold Standard, ovvero selezionati tra quelli con le migliori caratteristiche sociali, ambientali ed economiche e conformi ai principali standard di verifica riconosciuti a livello internazionale.

Inoltre, Estra ha aderito a "Mosaico Verde", una grande campagna nazionale di forestazione ideata e promossa da AzzerCO2 e Legambiente nata con lo scopo di facilitare l'incontro tra le necessità degli enti locali di recuperare aree verdi e la volontà delle aziende di investire risorse nella creazione o tutela di boschi permanenti, come misura di Responsabilità Sociale d'Impresa. Gli interventi di forestazione sostenuti da Estra prevedono la piantumazione di circa 9.000 alberi nel triennio 2021-2024. Il progetto, nello specifico, coinvolgerà Comuni e Enti Parco del Centro Italia, area in cui il Gruppo Estra affonda le sue origini.

6.3.1.2 Produzione di energia da fonte non rinnovabile

Il Gruppo Estra, oltre agli impianti che producono energia da fonti rinnovabili, possiede quattro impianti alimentati a metano, situati a Sesto Fiorentino, Siena e Ancona, che producono energia da fonte non rinnovabile. Si tratta degli impianti a cogenerazione, di proprietà di Estra Clima, che contribuiscono alla produzione di energia elettrica, termica e frigorifera.

La produzione di energia da fonti non rinnovabili registra un forte incremento del 113,6% rispetto al 2019 dovuto principalmente all'acquisizione del nuovo impianto a cogenerazione di Ancona. Come si evince dalla tabella sottostante, l'aumento più evidente è stato registrato nella produzione di energia termica (+134,3%); anche l'energia elettrica è aumentata del 30,1% a fronte di un decremento di quella frigorifera (-19,6%). Ricordiamo che l'energia frigorifera è prodotta solo dagli impianti di Sesto e Calenzano e nel 2020, a causa lockdown, ne è stata prodotta di meno per la chiusura forzata degli alberghi, degli impianti sportivi e di qualche ufficio pubblico.

Conseguentemente nel corso dell'esercizio, per quanto riguarda il dato totale dell'energia ceduta, si rileva un incremento del 78,9% rispetto al 2019.

*Produzione energia degli impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino, Siena (impianto Malizia e impianto Mattioli) e Ancona di proprietà di Estrà Clima**

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| Energia elettrica | 864.561 | 3.112 | 761.727 | 2.742 | 990.952 | 3.567 |
| Energia termica | 6.383.500 | 22.981 | 6.991.160 | 25.168 | 16.381.440 | 58.973 |
| Energia frigorifera | 517.770 | 1.864 | 609.953 | 2.196 | 490.342 | 1.765 |

* 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, 652.769 kWh nel 2019 e 631.341 kWh nel 2020; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 5.584.583 kWh nel 2018, 5.885.315 kWh nel 2019 e 11.434.993 kWh nel 2020; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 450.239 kWh nel 2018, 435.681 kWh nel 2019 e 408.618 kWh nel 2020. L'energia frigorifera viene prodotta e ceduta soltanto dall'impianto di Sesto Fiorentino.

6.3.2 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

La maggioranza degli impianti di proprietà consumano parte dell'energia elettrica prodotta. Per quanto riguarda l'autoconsumo degli impianti fotovoltaici, nel 2020 si è assistito ad un incremento del 40% rispetto al 2019. La causa di questo aumento è stata l'usura dei componenti di rifasamento dei trasformatori che hanno ampliato le dispersioni di energia elettrica e quindi portato a maggiori consumi.

Mentre per ciò che attiene la centrale a biomasse si è registrato un decremento del 13% rispetto al precedente esercizio, a causa del minor utilizzo dell'impianto stesso.

*Autoconsumo degli impianti di energia elettrica da fotovoltaico**

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------|------------|---------|------------|---------|------------|
| kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |
| 662.730 | 2.386 | 698.981 | 2.516 | 979.746 | 3.527 |

* La stima è valida solo per il biennio 2018-2019 ed è calcolata facendo: delta produzione-immissione moltiplicato per il coefficiente che è 0,85 per Cavriglia e Tegolaia; 0,80 per Teseco, Gibilisco e Sansepolcro, 0,90 per gli altri impianti FTV. Nel 2020 i dati non sono stimati ma reali.

Autoconsumo di energia elettrica da biomasse

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|------|------------|------|------------|------|------------|
| kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule | kWh | Giga Joule |

| | | | | | |
|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| 1.502.498 | 5.409 | 1.606.241 | 5.782 | 1.401.893 | 5.047 |
|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|

L'autoconsumo di energia elettrica dell'impianto idroelettrico è stato stimato in 1.200 kWh.

6.3.3 Efficienza energetica

L'attività di efficientamento e risparmio energetico rappresenta un driver di business rilevante per Estra che se ne occupa direttamente mediante una delle società del Gruppo: Estra Clima. Nel corso del 2020 l'attività si è concentrata principalmente sulla sostituzione di caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. Questa attività ha visto un notevole incremento rispetto al 2019 (+69%) con 313 interventi effettuati; la portata di tale aumento è direttamente collegata all'entrata a regime della formula contrattuale della cessione del credito, che prevede agevolazioni fiscali sull'IRPEF del 50% o 65% per chi acquista una caldaia a condensazione, con la possibilità di cedere il credito al fornitore (nel nostro caso Estra) senza dover attendere 10 anni per recuperare il beneficio complessivo.

Per ciò che concerne gli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale, nel 2020 si registra una riduzione del 50% con 16 interventi effettuati contro 32 del 2019. Tale riduzione è diretta conseguenza della pandemia che ha ridotto al minimo indispensabile il numero di interventi nei condomini, vista la tipologia di intervento molto più articolata rispetto, ad esempio, alla sostituzione di una caldaia.

Nel 2020 non si registrano interventi di efficientamento energetico realizzati su impianti di pubblica illuminazione. Questa attività prevede necessariamente la partecipazione a bandi pubblici per l'avvio di nuovi contratti, e durante l'esercizio Estra Clima non ha partecipato a nuovi bandi. Pertanto, ad oggi, rimane attivo esclusivamente il contratto con il Comune di Calenzano avviato nel 2019 che prevede l'efficientamento degli impianti di pubblica illuminazione con l'installazione di ulteriori 20 telecamere di videosorveglianza per il monitoraggio del corretto funzionamento degli impianti e 3 nuove centraline per la ricarica di veicoli elettrici.

Numero di interventi realizzati

| Tipologia di intervento | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali | 17 | 32 | 16 |
| Sostituzione caldaie di utenti residenziali | 91 | 185 | 313 |
| Interventi con formula ESCo | 1 | 0 | 0 |
| Numero di interventi realizzati per impianti di illuminazione pubblica | 0 | 1 | 0 |
| Impianti cogenerativi realizzati | 1 | 0 | 0 |

6.3.4 Emissioni di CO₂

6.3.4.1 Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte sono comprensive nello specifico:

- del consumo di metano e di energia elettrica per il funzionamento delle 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 e distribuzione;
- del consumo del parco automezzi.

Inoltre, 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.

Prendendo in esame le emissioni che rientrano nello Scopo 1, si riscontra un trend incrementale nel corso del triennio, ma soprattutto nell'ultimo esercizio, con una impennata del 564% rispetto al 2019. Questo incremento è dovuto principalmente al fatto di aver considerato nel 2020 all'interno delle emissioni fuggitive, un'altra categoria di perdite di metano oltre a quelle classiche dovute agli incidenti ambientali, ovvero le perdite fisiologiche. Infatti, quest'ultime ammontano nel 2020 a 2.153.880 mc dando origine a 43.422 tonnellate di CO₂ e rappresentando il 99,9% del totale delle emissioni da perdite di metano. Nell'ipotesi in cui non avessimo considerato queste ulteriori perdite di metano e avessimo limitato il dato alle sole perdite di metano derivanti da incidenti ambientali (come nel 2019), avremmo registrato una diminuzione del 97% delle emissioni dovute a queste perdite (1.671 tonnellate nel 2019 contro le sole 48 tonnellate del 2020).

L'altro elemento che ha inciso, anche se in misura minore, sull'incremento delle emissioni (in questo caso da combustione) è rappresentato dall'aumento del consumo di metano da parte degli impianti con particolare riferimento a quelli a cogenerazione da fonte non rinnovabile (nuovo impianto di Ancona). L'impatto di questi ultimi sulle emissioni è stato pari a 3.676 tonnellate di CO₂ (che rappresentano il 47% delle emissioni da combustione), questo al netto della diminuzione dei consumi delle sedi e degli automezzi per gli effetti già ampiamente descritti della pandemia.

Coerentemente con quanto previsto dagli standard GRI, il prospetto tabellare riportato di seguito presenta separatamente le emissioni di Scopo 1 derivanti da perdite di metano.

Emissioni totali di Scopo 1

| CO ₂ (tonnellate) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|-------|---------|
| Emissioni di Scopo 1 – da combustione | 5.993 | 6.059 | 7.848 |
| Emissioni di Scopo 1 – da perdite di metano | 232 | 1.671 | 43.470* |

* Per la società Murgia Reti Gas non è disponibile il dato riferito agli allacci, e pertanto, le emissioni fuggitive sono state stimate, dando luogo ad una possibile sottostima del dato.

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2, (calcolate sia secondo il criterio location based che market based), si assiste ad una sostanziale stabilità del dato rispetto al 2019. Infatti nel corso dell'esercizio l'incremento è stato appena dell'1,2% se consideriamo il criterio location based, mentre è addirittura invariato se prendiamo in considerazione il criterio market based. Per il calcolo delle emissioni di Scopo 2 sono stati considerati oltre ai consumi delle sedi, uffici e store, anche quelli di tutti gli impianti del Gruppo.

La tabella seguente consente di procedere ad un raffronto tra le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2018-2020, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based.

Emissioni totali di Scopo 2

| CO ₂ (tonnellate) | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|
| Emissioni di Scopo 2 – Location based | 2.035 | 2.371 | 2.398 |
| Emissioni di Scopo 2 – Market based* | 2.694 | 3.192 | 3.194 |

*Sono stati esclusi i consumi derivanti dalla formula contrattuale "scelta pura luce"

6.3.4.2 Emissioni evitate

Le emissioni evitate derivano da due voci seguito riportate:

- interventi di efficientamento energetico;
- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (principalmente fotovoltaico).

*Totale emissioni evitate (tonnellate)**

| Totale emissioni evitate (tonnellate) | CO ₂ |
|---------------------------------------|-----------------|
| 2018 | 12.057 |
| 2019 | 12.455 |
| 2020 | 14.391 |

Prendendo in esame i dati riguardanti le due voci menzionate sopra, emerge che nel 2020:

- la quantità delle emissioni evitate di CO₂ per interventi di efficientamento energetico è aumentata del 37,1% passando da 307 a 421 tonnellate nel 2020 grazie soprattutto al risparmio di CO₂ derivante sia dalle ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali che dalla sostituzione caldaie nei confronti degli utenti residenziali;
- le emissioni evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, complessivamente pari a 10.838 tonnellate di CO₂, sono diminuite del 10,6% rispetto al 2019.

Nell'esercizio in corso sono state considerate anche le emissioni evitate da produzione di energia termica da biomasse (pari a 3.096 tonnellate) e quelle evitate dalla produzione di energia frigorifera (36 tonnellate). Pertanto, le emissioni evitate per produzione di energia da fonte rinnovabile nel 2020 sono state pari a 13.970 tonnellate di CO₂.

Come riportato nel focus rappresentato dalla tabella sottostante, comunque, da sempre, la parte più rilevante delle emissioni evitate è costituita dalla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile.

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

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CO ₂ | CO ₂ | CO ₂ |
| Produzione di energia elettrica da fotovoltaico | 10.091 | 10.254 | 9.360 |
| Produzione di energia elettrica da biomasse | 1.729 | 1.840 | 1.449 |
| Produzione di energia elettrica da eolico | 5 | 0 | 0,7 |
| Produzione di energia elettrica da idroelettrico | 54 | 33 | 28 |

6.4 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2020

| Consumi ed Efficienza energetica | Risultati 2020 |
|---|--|
| Completare gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione a servizio della sede di Prato (Palazzina di Via di Grignano) | Nell'anno 2020 sono stati completati tutti gli interventi di sostituzione delle macchine di climatizzazione a servizio della palazzina Uffici di Via Panziera. Insieme alla proprietà dell'immobile si sta valutando la sostituzione degli apparecchi di climatizzazione nella |

| | |
|---|--|
| | palazzina su via di Grignano. |
| Sostituire gradualmente le lampade nelle sedi aziendali di Estra S.p.A. con luci a led | Sede di Siena: completata nel corridoio al piano direzionale. Sede di Prato: in completamento. Sede di Arezzo: in completamento contemporaneamente alla ristrutturazione in corso |
| Ottimizzare e ridurre i consumi di energia elettrica della sede di Arezzo mediante: <ul style="list-style-type: none"> • 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. | Prima fase della ristrutturazione della palazzina uffici completata al piano terra. La sostituzione della macchina di climatizzazione estiva è in fase di studio da parte di Estra Clima |
| Continuare la politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena con: <ul style="list-style-type: none"> • 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. | Sede di Siena: completata con il termine della ristrutturazione nel 2021. Sede di Prato: in studio all'interno del progetto di schermatura solare Urban Jungle. Sede di Arezzo: in completamento con la ristrutturazione in atto al piano primo della palazzina uffici ed in corso di valutazione per il locale mensa/spogliatoi |
| Centria: Sostituzione di 12 coperture di cabine contenenti amianto | <i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel 2020 sono state sostituite n. 5 coperture (Chianciano, Chiusi, Sant'Albino, Valiano, San Biagio) |
| 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 preriscaldamento e scambiatori) | Completata l'installazione di sistemi di efficientamento del processo di preriscaldamento di n. 10 centrali termiche di cabine REMI 2018-2020 (Bibbiena, Bucine, Monte San Savino, Cerchiaia, Trequanda, Cavriglia, Montespertoli, Porto di Mezzo, Isola d'Arbia, Asciano), con regolazione digitale abbinata, in n.6 di queste, anche a nuovi generatori di calore supplementari del tipo a pompa di calore ad assorbimento alimentate a gas metano. I 10 impianti efficientati sono regolarmente funzionanti ed in servizio continuativo. Nel |

| | |
|--|--|
| | corso dell'anno 2020 i sistemi hanno consentito di erogare le prestazioni necessarie al funzionamento ottimale delle stazioni di decompressione e al contempo di evitare il consumo di 75.964 Smc di gas naturale, pari a 62 tep, e l'immissione in atmosfera di 148 t di CO2. |
| Murgia Reti Gas Definizione standard impiantistici ed attivazione progetti di armonizzazione sulle REMI a seguito della presa in carico delle concessioni in provincia di Campobasso | <i>Obiettivo Raggiunto</i> |
| Ottimizzare i consumi energetici attraverso la graduale separazione delle utenze energetiche volta a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi | In corso di esecuzione in tutte e tre le sedi di Arezzo , Prato e Siena |
| Mobilità elettrica | Risultati 2020 |
| Installare 9 colonnine di ricarica per auto elettriche. | <i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Installazione di 6 nuove colonnine (1 Lucignano, 3 Montemurlo, 2 Sesto Fiorentino) e l'aggiudicazione del bando per l'installazione di 1 colonnina a Capolona. |
| Rifiuti | Risultati 2020 |
| 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 | A fine 2020 sono 157 i dispositivi con tali caratteristiche, pari a oltre il 90 % del parco di tutte le Società del Gruppo Estra |
| Estra Energie e Estracom: incrementare la spedizione telematica delle bollette dei consumi di gas, energia elettrica e telefonia | Le bollette web gas, luce e TLC, sono aumentate, nel 2020, dell'8,3% |
| Sostituzione delle stampanti del Gruppo Estra non ancora rispondenti allo standard Print Releaf | A fine 2020 il 60% parco stampanti rispondeva allo standard Print Releaf: Nel 2020 si sono sostituiti 6 dispositivi riguardanti uffici di Estra Energie. |

Obiettivi 2021

Incentivare e implementare la fatturazione elettronica.

Ottimizzare l'utilizzo delle macchine multifunzioni per contenere i consumi di carta e prodotti consumabili.

Centria: Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando altri tre impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione preriscaldamento e scambiatori).

Per il programma 2021 è stato individuato un primo impianto in cui eseguire l'intervento di efficientamento: Arezzo 1. Sono inoltre in corso le valutazioni costi-benefici per l'installazione di ulteriori 6 sistemi in altrettante cabine RE.MI.

Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led, e impianto FV.

Sostituzione di 7 coperture di cabine contenenti amianto:

- N. 2 da sostituire nel 2021

- N. 5 di nuova acquisizione da programmare sostituzione periodo 2021-2023.

Conclusione della ristrutturazione nella sede di Prato della zona denominata Ex Sori, compreso efficientamento del sistema lighting e climatizzazione.

Nuova gestione degli impianti tecnologici con software da remoto.

In corso di realizzazione la sperimentazione su progetti pilota. Terminerà con la fine dei lavori di ristrutturazione sede di Prato locali ex Sori.

Installare 10 colonnine di ricarica per auto elettriche.

Stipula contratto per recupero ceneri fini impianto biomassa. Attualmente il fornitore che gestisce tali rifiuti li conferisce a smaltimento quindi con maggior impatto ambientale.

Intervento di gestione da remoto della centrale Idrica sede Estra spa Prato.

Efficientamento del primo piano sede Arezzo.

Sostituzione pannelli illuminazione led e sostituzione fancoil.

Vendita di 40 wallbox/stazioni di ricarica distribuite attraverso i canali societari.

Vendita di 60 Ebike distribuite attraverso i canali societari.

Avvio del progetto di commercializzazione e proposizione dei monopattini elettrici, distribuiti attraverso i canali societari.

Vendita di 100.000 lampadine LED a risparmio energetico, distribuite attraverso i canali societari, in gran parte come concorso a premi associato ad un listino luce con l'obiettivo di sensibilizzare al risparmio energetico.

Ecolat: 30% riduzione volume dei rifiuti lavorati.

Obiettivi 2021 -2022

Sostituzione delle stampanti non ancora rispondenti allo standard Print Releaf del Gruppo Estra.
Adeguamento delle sedi di Siena, Arezzo, Murgia, Rieti e Fano, con stampanti operative nel 2022.

Avvio del progetto di proposizione di noleggio a lungo termine di auto elettriche distribuite attraverso i canali societari.

Messa a disposizione nella flotta veicoli aziendali di mezzi di mobilità sostenibile (es: auto elettriche, scooter elettrici, ebike, monopattini).

Proseguire l'implementazione dei servizi di sharing in ambito mobilità sostenibile, con eventuali nuovi sviluppi territoriali o partnership (es: su sharing monopattini).

Obiettivi 2021- 2023

Incremento dematerializzazione documenti con adozione anche di un nuovo gestionale a livello di Gruppo societario.

Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli tutti con l'ultima omologazione in vigore.

Obiettivi 2022-2023

Partecipare ad un minimo di cinque bandi per l'installazione di colonnine di ricarica su suolo pubblico nei comuni soci indiretti.

7. La collettività e il territorio

7.1 Innovazione, ricerca e sviluppo

Per Estra l'innovazione è un punto cardine attorno al quale ruotano attività e investimenti e che coinvolge in modo trasversale tutti i settori e le Società del Gruppo. Questi sono i principali progetti in ambito innovazione, ricerca e sviluppo svolti nel 2020:

Sperimentazione 5G: Estra ha preso parte al progetto di sperimentazione promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico per la pre-commercializzazione del 5G nello spettro di frequenza compreso tra 3.6-3.8GHz. Tramite un accordo con l'Università di Firenze e il PIN (Polo Universitario Città di Prato) ha sviluppato i due use case "Sensori e IoT" e "Videosorveglianza cittadina". La sperimentazione 5G si è conclusa il 30/06/2020.

E-QUBE - Start up&idea challenge. A ottobre 2019 è stata lanciata la terza call di E-qube Start up&idea challenge, che per l'edizione 2019-2020 vede la collaborazione di Nana Bianca e Startup Italia. L'iniziativa, che ha l'obiettivo di individuare start up e progetti di interesse nel settore digital&energy, è stata sospesa a causa della pandemia COVID-19.

CONTRATTO DI RETE AIRES: Estra, SEI Toscana, Acea Ambiente e altre quattordici tra imprese ed enti, hanno siglato un accordo per la promozione della ricerca, innovazione e sviluppo nel campo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale. Il contratto di rete denominato "A.I.R.E.S. Ambiente Innovazione Ricerca Energia Sviluppo", di durata quinquennale, prevede tra le principali finalità, la realizzazione di attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare. Firmatari del contratto anche ALIA Servizi Ambientali, Reti Ambiente, ASEV, Consorzio Polo Tecnologico Magona, INSTM Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, Tiemme, Sienambiente, Cispel Confservizi Toscana, CSA Impianti, Ecologia Soluzione Ambiente, CREA, Ekovision, SSIP e Scapigliato Spa. Nel corso del 2020, le aziende e gli organismi di ricerca aderenti al Contratto, singolarmente o riuniti in piccoli partenariati, hanno partecipato a varie iniziative e progetti inerenti i temi di interesse della rete.

ALLEANZA TERRITORIALE CARBON NEUTRALITY SIENA: nel 2017 la Fondazione Monte dei Paschi di Siena, la Provincia di Siena, l'Università di Siena, il Comune di Siena e la Regione Toscana hanno costituito l'"Alleanza Territoriale Carbon Neutrality: Siena" a sostegno del progetto Siena Carbon Free. Estra ha aderito all'Alleanza nel 2019. A settembre 2020, l'Alleanza ha lanciato il nuovo sito internet e dato il via ad una campagna sul valore pubblico e sociale di essere carbon neutral; la campagna di promozione del progetto intende far conoscere a chi vive, produce e lavora nella provincia, che questo territorio ha il significativo valore pubblico e sociale di essere carbon neutral.

ESTRA TRAINING: è la piattaforma cloud di Docebo rivolta a tutti gli operatori del Servizio Clienti per l'aggiornamento sui temi legati alla gestione del cliente sia in termini di assistenza sia in termini di vendita. Estra Training supporta l'apprendimento attraverso e-learning, webinar ed incontri in aula. La gestione è affidata ad un team dedicato e prevede la partecipazione di esperti di area provenienti da diversi settori aziendali. È in corso di sviluppo un nuovo ambiente dedicato alla rete vendita che entrerà in produzione nei primi mesi del 2021.

CENTRIA TELECONTROLLO: la nuova rete di telecontrollo è stata sviluppata con un approccio innovativo, concepito per supportare le scelte decisionali e migliorare i processi lavorativi. Il sistema, la cui implementazione è ancora in corso, non sarà limitato alla sola supervisione degli impianti ma costituirà una piattaforma espandibile ed integrabile atta a consentire la gestione ed elaborazione dei dati raccolti. Il nuovo sistema sarà in grado di integrare qualsiasi dispositivo che verrà installato in futuro nella rete gas, che sia un sensore IoT o un sistema complesso da automatizzare (ad es. una cabina di ricezione del biometano od un

sistema di iniezione di idrogeno in rete), supportando l'operatività tramite elaborazioni complesse di data analytics. Di fatto il nuovo sistema costituirà l'infrastruttura fondamentale di digitalizzazione della rete di distribuzione, coadiuvato da un network dedicato di telecomunicazione.

7.2 Dialogo con istituzioni locali e nazionali

Estra ha da sempre curato con particolare attenzione le relazioni e il dialogo con le istituzioni e con i propri Stakeholder di riferimento, con l'obiettivo di gestire le proprie attività nell'interesse di tutte le parti coinvolte. Questo anche in relazione al fatto che sono soci indiretti di Estra 139 Comuni nelle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena. Con queste amministrazioni pubbliche Estra collabora, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati, per la realizzazione di iniziative volte a generare ricadute positive sul territorio e sui cittadini. Grazie a questo scambio partecipativo Estra si è affermata come punto di riferimento per i Comuni che si rivolgono al Gruppo per varie necessità.

Estra ricopre un ruolo significativo anche nella politica dei servizi pubblici locali e nazionali, tanto che il suo Presidente è Vicepresidente di Confservizi Cispel Toscana e di Utilitalia. L'assunzione di questi ruoli ha portato all'ampliamento e al rafforzamento del dialogo con le istituzioni pubbliche nazionali (Governo, Ministeri), con quelle locali (Regioni, ATO), con le categorie economiche locali e nazionali, con le aziende dei servizi pubblici e con le associazioni dei consumatori.

Anche con il mondo dell'alta formazione Estra ha da sempre impostato un rapporto di stretta collaborazione, sia con la presenza diretta nell'ITS Energia e Ambiente della Toscana, sia con accordi con diverse Università toscane.

Il Gruppo, anche tramite le sue Società, aderisce a vari enti territoriali tra cui Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud, CNA, Confservizi Cispel Toscana, Fondazione ITS Energia e Ambiente della Toscana e ITS di Colle Val d'Elsa di Siena.

In continuità con il 2019, anche nel 2020 è stato conferito ad Estra lo status di Partecipante Sostenitore della Fondazione Museo del Tessuto di Prato, con la possibilità di avere un proprio rappresentante aziendale all'interno del Comitato di Gestione della Fondazione.

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

- Utilitalia;
- Associazione Italiana Internet Provider;
- APCE Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche.

La continuità del dialogo con l'esterno e la qualità della reputazione di Estra sono riscontrabili anche dai risultati della presenza sulla stampa di notizie relative al Gruppo. Nel 2020, sono 8.287 gli articoli e 51 i servizi televisivi o radiofonici, che parlano del Gruppo. L'86% di tutti gli articoli ha un tono positivo o neutro.

7.3 Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

Il Gruppo Estra progetta e realizza da sempre molteplici progetti e iniziative rivolte alla collettività e al territorio, con l'obiettivo di promuovere e diffondere la cultura della sostenibilità e l'adozione di stili di vita coerenti con l'uso consapevole e responsabile delle risorse naturali.

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

Nel 2018 Estra ha avviato il progetto PMIR (Project Manager for Sustainability Report/Integrated Report), un innovativo percorso di formazione per la creazione di una nuova figura professionale, il Project Manager del Report di Sostenibilità. L'idea prende spunto da un'esigenza normativa rappresentata dalla Direttiva 2014/95/UE che costituisce un passo importante per la sensibilizzazione e il valore positivo rappresentato dalle pratiche sostenibili, anche delle piccole e medie imprese, degli enti e delle organizzazioni no profit. La nascita di questa nuova figura professionale non rappresenta però solo una risposta agli obblighi normativi, ma soddisfa, da una parte, le richieste di una società sempre più attenta a valutare le conseguenze sociali delle scelte delle aziende e, dall'altra, le esigenze operative delle stesse imprese ed organizzazioni sempre più consapevoli dell'importanza del tema Sostenibilità.

Il progetto PMIR è stato finanziato dal Programma Erasmus+ 2014/2020 Azione KA2 "Progetti di cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche" e ha visto partecipare numerosi Partner internazionali di primo livello quali Università degli Studi di Siena (Italia), Euromasc (Norvegia), BXL Europe (Belgio), Camera di Commercio Italiana per la Germania (Germania), Camera di Commercio di Badajoz (Spagna) e OpenCom (Italia).

Il percorso formativo ha coinvolto 60 partecipanti provenienti da Italia, Germania, Spagna, Belgio e Norvegia, è stato progettato secondo la metodologia ECVET (Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale) ed era strutturato da una prima parte teorica della durata di 6 mesi con video MOOC e webinar inerenti temi quali la Responsabilità Sociale d'Impresa, il reporting di sostenibilità, la comunicazione, il data e project management, seguita da un test finale di verifica delle conoscenze apprese.

Per i 19 allievi con i risultati più brillanti era previsto l'accesso al secondo step di formazione on-the-job di dieci giorni all'estero presso un'azienda europea, partner del Progetto. A causa dell'emergenza sanitaria COVID-19 solo 3 dei 19 partecipanti alla formazione on-the-job hanno potuto effettuare il percorso all'estero tra febbraio e i primi giorni di marzo 2020. Per gli altri 16 partecipanti il progetto è stato rimodulato e ripensato in modalità on-line a distanza, per permettere comunque ai partecipanti di concludere l'esperienza e ricevere il Certificato di Mobilità Europass. Il progetto si è concluso a ottobre 2020.

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

Il premio giornalistico nazionale "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie" nasce dalla volontà di Estra di dare un riconoscimento a giornalisti professionisti e pubblicisti regolarmente iscritti all'Ordine di categoria e ai praticanti delle Scuole di Giornalismo, che abbiano saputo esporre al meglio i valori stessi dello sport evidenziandone il ruolo di grande rete sociale, di agenzia educativa e di strumento di crescita per il territorio. 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".

Il 2020 è stato caratterizzato principalmente da due eventi riguardanti il Premio Giornalistico: la cerimonia di premiazione dei vincitori della terza edizione e il lancio della quarta edizione.

Lunedì 19 ottobre, presso il Salone d'Onore del CONI, con la presenza del Presidente del CONI Giovanni Malagò e del Presidente USSI Luigi Ferrajolo, si è svolta la Cerimonia di Premiazione della III edizione del Premio Estra per lo Sport, in cui, oltre ai premi delle categorie "Televisione e radio", "Carta stampata" e "Web e Blog", sono state assegnate quattro Menzioni d'Onore e quattro Premi Speciali: "Premio alla Carriera" a Marino Bartoletti, giornalista, conduttore e autore televisivo, "Premio Donna di Sport" ad

Alessandra Giardini, “Premio Redaelli” a Massimiliano Cassano, “Premio Protagonista buona notizia” ai campioni di volley Matteo Piano e Luca Vettori. Ospite speciale dell’evento è stata Sara Simeoni, Campionessa Olimpica di salto in alto, da sempre esempio di sport e di vita al femminile.

A novembre 2020 sono state aperte le iscrizioni alla IV edizione del Premio giornalistico “ESTRA PER LO SPORT: RACCONTARE LE BUONE NOTIZIE” che, in questa nuova edizione vede l’assegnazione di tre riconoscimenti ai migliori servizi delle categorie “Televisione e radio”, “Carta stampata” e “Web e blog” e l’attribuzione di quattro Premi Speciali: “Alla Carriera”, “Donna di Sport” destinato ad una giornalista che si sia occupata di sport al femminile, “Daniele Redaelli”, dedicato agli under 30, siano essi studenti di master, di scuole di giornalismo, praticanti o collaboratori di testate riconosciute a livello nazionale, e “Estra per il territorio”, dedicato ai giornalisti dei territori su cui il Gruppo è maggiormente presente (Toscana, Marche, Abruzzo, Umbria e Molise).

La nuova edizione del premio introduce un’importante novità: la call to action “Le buone notizie dello sport”, un riconoscimento economico dedicato alle Associazioni Sportive che quotidianamente si impegnano per valorizzare la funzione educativa dello sport nelle regioni Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria, che da sempre vedono una forte connessione tra Estra e il territorio. Saranno individuate da un’apposita giuria le cinque migliori “buone pratiche” (una per ognuno dei territori coinvolti) e l’azienda assegnerà ad ognuno dei vincitori una donazione di € 3.000 a supporto dell’attività sportiva. Questa iniziativa rappresenta un altro strumento di supporto concreto al territorio e alle comunità.

L’educazione ambientale

La sensibilizzazione delle nuove generazioni verso l’educazione ambientale e l’uso consapevole delle risorse è da sempre un impegno che il Gruppo Estra ha scelto di portare avanti. Per questo motivo il Gruppo ha messo in campo due importanti iniziative rivolte al mondo della scuola di tutti gli ordini e gradi, con l’obiettivo di stimolare lo sviluppo di una coscienza ecologica e incentivare comportamenti più consapevoli nei giovani.

Energicamente

Con il progetto **Energicamente** Estra conferma il proprio impegno nella sensibilizzazione delle giovani generazioni verso i temi relativi all’educazione ambientale e al risparmio energetico valorizzando il ruolo della scuola quale luogo imprescindibile per far crescere una nuova cultura della sostenibilità fatta di informazioni e di azioni foriere di comportamenti più consapevoli fin dall’infanzia dei piccoli cittadini ai quali rivolge la sua attenzione.

Giunto alla sua decima edizione nell’anno scolastico 2019/2020, il progetto didattico Energicamente, promosso da Estra insieme a Legambiente, si è rivolto a studenti, insegnanti e famiglie dei ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

Al centro del progetto il percorso ludico-didattico che ha accompagnato i ragazzi in modo interattivo con un innovativo approccio digitale. La formazione è avvenuta, infatti, sulla piattaforma web dedicata di Energicamente (www.energicamenteonline.it) in cui si è riunita online l’EstraCommunity, composta da studenti (delle scuole primarie e secondarie di primo grado) e insegnanti provenienti da tutta Italia. Dalla sostenibilità al risparmio energetico, dall’uso razionale dell’energia a livello domestico alle innovazioni

tecnologiche ecocompatibili, molteplici i temi protagonisti del progetto che ha mirato a sensibilizzare le nuove generazioni sui valori della tutela ambientale e dell'utilizzo ecocompatibile dell'energia.

I moduli di approfondimento traggono origine dal nome di Estra: Energia, Sviluppo sostenibile, Tecnologia, Riduzione dei consumi e Ambiente. I giochi interattivi (EstraExperience) che rappresentano l'approccio ludico del progetto si sono accompagnati alla parte di formazione vera e propria con lezioni interattive online di approfondimento (EstraLesson), quiz di verifica e approfondimenti con i docenti coinvolti. Grazie a tutti questi contenuti i ragazzi hanno avuto l'opportunità di maturare conoscenze mirate e sviluppare competenze trasversali (soft e hard skill) ad hoc come creatività, spirito di iniziativa, e orientamento al risultato. Il percorso ludico-didattico si è concluso con la possibilità, rivolta alle classi di studenti, di partecipare al concorso Energia in Squadra realizzando un elaborato creativo (video, device digitale innovativo, gioco) sull'energia in cui condensare le conoscenze apprese. Il premio è stato assegnato agli otto migliori progetti multidisciplinari sul tema.

Durante la decima edizione lo sviluppo della pandemia relativa al COVID-19 ed il lockdown nazionale che ne è conseguito hanno portato ad un lungo periodo di sospensione di tutte le attività scolastiche in presenza, periodo che si è protratto fino alla fine dell'anno scolastico. Durante gli ultimi mesi dell'anno l'approccio digitale del progetto ha consentito che questo potesse svilupparsi lo stesso anche con la modalità della Didattica a distanza cui sono state costrette tutte le scuole. Il premio per i vincitori al posto dei previsti EstraDay, una giornata speciale all'insegna dell'energia, è stato tramutato in un buono da spendere presso venditori selezionati di materiale didattico.

Per le famiglie dei ragazzi che hanno aderito a Energicamente, era inoltre prevista la possibilità di partecipare al concorso dedicato alle abitudini domestiche legate al consumo di energia a casa, per vincere kit di prodotti all'insegna dello smart living.

Come si può vedere dal prospetto, il progetto, concluso nel 2020, si è esteso su ben 20 regioni con la partecipazione di oltre 700 scuole.

Percorso ludico didattico

| Impatto | | Scuole | | Docenti | | Team studenti | |
|----------|-----|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|
| Regioni | 20 | Primaria | 398 | Primaria | 455 | Primaria | 91 |
| Province | 83 | Second. 1° Gr. | 349 | Second. 1° Gr. | 412 | Second. 1° Gr. | 210 |
| Comuni | 473 | Totale | 747 | Totale | 867 | Totale | 301 |

Ai docenti che hanno aderito a Energicamente, Estra insieme a Legambiente Scuola e Formazione ha dedicato una serie di 4 webinar, un vero e proprio supporto metodologico nella progettazione, gestione e valutazione del percorso in classe con i ragazzi, incentrato sulla promozione di competenze di cittadinanza. I webinar hanno visto un'ampia partecipazione con punte di oltre 400 docenti.

Questo il calendario e gli argomenti trattati all'interno dei 4 webinar:

- 3 giugno 2020 - Scuole, famiglie, territori e nuovi divari sociali: la povertà energetica (390 partecipanti)
- 17 giugno 2020 - Spazi di apprendimento sostenibili in e fuori scuola per esperienze di cittadinanza attiva (430 partecipanti)
- 20 ottobre 2020 - Micromobilità elettrica e autonomia dei ragazzi nel percorso casa-scuola (87 partecipanti)

- 3 novembre 2020 - Vivere la casa e la scuola sostenibilmente: nuove abitudini e consumi (166 partecipanti)

Per la nuova edizione 2020/2021 si è ritenuto necessario rinnovare il progetto con un sito diverso e contenuti più moderni, consolidando l'approccio digitale per consentirne la fruibilità anche nel caso si ripetessero le difficoltà della edizione precedente legate alla modalità di svolgimento delle lezioni imposta dall'emergenza COVID-19.

Così è nato Energicamente – A scuola di sostenibilità, il rinnovato percorso educativo proposto per l'edizione 2020/2021, l'undicesima, promossa da Estra in collaborazione con Legambiente, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile e dei Global Goals dell'ONU.

La nuova piattaforma 100% digitale di Energicamente offre un percorso gamificato sviluppato a tappe ricco di giochi, attività di approfondimento e missioni pensati per coinvolgere direttamente e attivamente gli studenti che, così, imparano facendo. La sfida online, funzionale alla valorizzazione di merito degli studenti, permette a bambini e ragazzi di fare squadra, guadagnare punti come singolo e come classe, scalare la classifica e vincere i premi messi in palio per la propria scuola.

Come già avveniva nelle passate edizioni di Energicamente, bambine e bambini, ragazze e ragazzi sono accompagnati nelle loro scoperte da una squadra di 5 supereroi: Elio, Sofia, Ted, Regina e Aurora. Insieme a loro, gli studenti imparano cosa sono e a cosa servono gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, a partire dal Global Goal numero 7 "Energia pulita e accessibile", presupposto per costruire un futuro equo e sostenibile entro il 2030. Vengono inoltre approfonditi i Global Goals "Imprese, innovazione e infrastrutture" (9), "Città e comunità sostenibili" (11), "Consumo e produzione responsabili" (12), "Lotta contro il cambiamento climatico" (13) e "Partnership per gli Obiettivi" (17).

Energicamente - A scuola di sostenibilità si integra nei programmi scolastici delle materie scientifiche quali Scienze e Tecnologia, ma anche Italiano, Matematica, Storia e Geografia. Il percorso si presta inoltre a essere inserito nelle ore di Educazione civica dal momento che tratta argomenti di "Sostenibilità" e "Cittadinanza digitale". Le adesioni sono ancora in corso e termineranno il 13 maggio 2021. Queste quelle registrate ad oggi:

| Scuole | | Docenti | | Team studenti | |
|--------|-----|---------|-----|---------------|-----|
| Totale | 241 | Totale | 251 | Totale | 251 |

Oltre al percorso online, il progetto Energicamente coinvolge le classi nel concorso educativo "Insieme per i Global Goals", attivo fino al 22 aprile 2021. All'insegna del Goal numero 17 "Partnership per gli Obiettivi" e dei 5 valori Estra (vicinanza, sostenibilità, accessibilità, empatia e cura), il concorso chiede agli studenti di realizzare un elaborato creativo che racconti la loro idea per migliorare il mondo, a cominciare dalla realtà che li circonda. Una giuria di esperti selezionerà i progetti più sostenibili e pensati per rispondere in modo creativo e semplice a esigenze concrete e locali. Le prime tre classi saranno premiate con dispositivi tecnologici e materiale didattico.

A completare l'offerta formativa anche quest'anno i docenti trovano 4 webinar a loro dedicati, realizzati da Estra in collaborazione con Legambiente, per approfondire la conoscenza dei Global Goals affrontati nel progetto, occasioni preziose di confronto e condivisione per una riflessione comune sulla ripartenza del nostro Paese che prende avvio proprio dalla scuola e che approfondiranno la conoscenza dei Global Goals affrontati in Energicamente, con l'obiettivo di fornire a scuole e docenti un contributo di supporto efficace per affrontare in classe i grandi temi e processi dello sviluppo sostenibile, inserendoli nella cornice dell'educazione civica.

Il primo webinar della nuova edizione si è svolto il 14 dicembre 2020 ed era dedicato al Goal 7 dell'Agenda: Energia pulita e accessibile per tutti. La tematica è stata introdotta da Gianni Silvestrini, Direttore scientifico di Kyoto Club. Hanno partecipato al dibattito Ida Lacamera, Condominio Green – Civico 5.0 di via San Gregorio 49 di Milano che ha portato l'esperienza di come si vive in un condominio green, Alessandra Capizzi, educatrice Legambiente Scuola e Formazione, Francesco Aiazzi di Estrà Clima che ha raccontato il particolare funzionamento dell'impianto a Biomasse del Comune di Calenzano che funziona a legna e produce energia e calore, il tutto coordinato da Vanessa Pallucchi, Vicepresidente Legambiente. Con la partecipazione di 203 insegnanti.

Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci!

Giunto alla sua terza edizione, il progetto di educazione ambientale *Roarr! Risparmia, ricicla... ruggisci!* rivolto alle classi I, II, III delle scuole primarie diventa sempre più grande: alla partecipazione degli istituti di Siena, Arezzo, Prato e Ancona, si è aggiunta la volontà di partecipare anche degli alunni e degli insegnanti di Grosseto e Perugia. L'edizione 2019/2020 si è conclusa a marzo 2020 con ottimi risultati: oltre 4.500 alunni di 179 classi di 39 Comuni hanno imparato cosa significa rispettare il Pianeta attraverso pratiche riguardanti il risparmio energetico, la raccolta differenziata e la mobilità sostenibile.

Il progetto, ideato da Straligut Teatro in collaborazione con Estrà, si svolge in gran parte su una piattaforma on-line dedicata a insegnanti alunni e famiglie, dove si possono fare in classe e a casa tante attività tutte dirette a sviluppare, tra i più giovani, competenze, abilità e conoscenze, necessarie ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione del contributo della cultura alla sostenibilità.

Roarr! attraverso le sue attività ludiche, sviluppa una consapevolezza ambientale ed ecologica sulle fonti di energia rinnovabile e sull'importanza della raccolta differenziata per il riutilizzo dei rifiuti. Inoltre, stimola gli studenti a un uso delle tecnologie digitali accrescendo le loro competenze, incentiva lo spirito di iniziativa, agevola il lavoro di gruppo e l'orientamento al risultato attraverso un'appassionante caccia al tesoro ecologica. Le classi devono completare un album di figurine on-line sul sito www.roarr.it fotografando 50 azioni amiche dell'ambiente, che spaziano dall'utilizzo di lampadine a led alla riduzione degli imballaggi. L'attività proposta si integra nei programmi scolastici e si inserisce nel piano formativo come percorso in grado di coinvolgere attivamente gli alunni, valorizzandone il merito. Gli argomenti trattati sono: energia, mobilità sostenibile, cittadinanza attiva, alimentazione, raccolta differenziata.

Inoltre, i bambini con i genitori sono impegnati nella raccolta di tappi in diversi materiali, un semplice gesto per abituarli alla raccolta differenziata di acciaio, alluminio, plastica e sughero.

In palio per i primi classificati di ogni girone provinciale i biglietti per spettacoli e laboratori teatrali. A causa dell'emergenza COVID-19 l'erogazione dei premi (prevista nella primavera 2020) è stata rimandata all'autunno 2020. Quando è diventato evidente che sarebbe stato difficile organizzare laboratori teatrali in aula con operatori esterni o portare i bambini ad assistere ad uno spettacolo a teatro è nata l'idea di trasformare il problema in opportunità. Grazie agli insegnanti, alle famiglie e a tutti i partner di progetto, i premi teatrali di Roarr! sono diventati "digitali". Forti dell'esperienza maturata nel lungo periodo di lockdown, sono nati così i laboratori online, realizzati in videoconferenza per permettere interazione tra educatori e bambini, e gli spettacoli teatrali in diretta streaming, vere e proprie opere interattive digitali pensate per superare la barriera dello strumento video e per coinvolgere attivamente i piccoli spettatori.

Ulteriori premi sono stati distribuiti con *Estraclick*, il contest fotografico online sulla pagina Facebook del progetto che ha premiato con buoni per l'acquisto di materiale didattico le figurine più votate dagli utenti social.

La gara edizione 2019/2020

| Scuole | Classi scuola primaria | Docenti | Studenti |
|--------|------------------------|---------|----------|
| 39 | 179 | 223 | 4.475 |

Scuole/classi vincitrici che hanno ricevuto un premio

| Scuole | Classi scuola primaria |
|--------|------------------------|
| 26 | 44 |

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 | 10.474 | 947.947 | 670.946 | 53.177 |

La quarta edizione del progetto ROARR!, proposta alle scuole per l'anno scolastico 2020/2021, è stata lanciata a ottobre 2020 ed è in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 indicati dal MIUR e dal Ministero dell'Ambiente.

Il progetto prevede sempre un'avvincente caccia al tesoro ecologica: ogni classe iscritta ha a disposizione un album on-line che raccoglie 50 "ecoazioni", ovvero buone azioni amiche dell'ambiente. Le prime 3 classi di ogni territorio regionale vincono un premio teatrale digitale. Le classi vincitrici saranno infatti protagoniste di laboratori teatrali digitali interattivi e, grazie alla visione di spettacoli in live streaming, kit per la costruzione di scenografie e costumi e video tutorial, realizzeranno una messa in scena teatrale originale e creativa. Il tutto per riportare in video la magia del teatro, ma con i ritmi e l'energia del mondo digitale.

Nel progetto sono state confermate alcune attività che nella stagione precedente erano solo sperimentali: il "Giuramento di ROARR!" ossia l'incontro in videoconferenza con i bambini dove vengono presentati gli obiettivi e le regole del gioco; i "gemellaggi" ovvero incontri sulla piattaforma Google Meet tra classi ruggenti per conoscersi, scambiarsi idee e suggerimenti "ecologici" e promuovere la diffusione di buone pratiche ambientali.

Oltre all'utilizzo della pagina Facebook, in questa edizione si affianca un'attività sistematica anche su un altro canale social: Instagram.

La gara edizione 2020/2021

| Scuole | Classi scuola primaria | Docenti | Studenti |
|--------|------------------------|---------|----------|
| 39 | 256 | 344 | 6.400 |

* Dati al 31/12/2020, gara e iscrizioni ancora aperte.

Art Bonus e sponsorizzazioni

Nel 2020 il Gruppo Estra ha dato continuità al sostegno verso diversi enti e fondazioni per un importo complessivo di € 216.010 tramite donazioni ed erogazioni liberali. In particolare ha sostenuto, tramite lo strumento dell'Art Bonus Nazionale, la Fondazione Teatro Metastasio di Prato - Contemporanea Festival 20, per un importo di € 10.000 e il Museo del Tessuto per un importo di € 30.000.

Nel 2020 si riscontra una diminuzione delle spese relative ad attività di sponsorizzazione del Gruppo, riduzione dovuta principalmente alla mancata realizzazione di progetti, eventi sportivi, iniziative culturali e sociali sul territorio a causa della sopravvenuta pandemia COVID-19.

Sponsorizzazioni erogate

| 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-------------|-----------|
| € 1.862.194 | € 1.721.030 | 1.209.400 |

Obiettivi e risultati

| Obiettivi 2020 | Risultati 2020 |
|--|--|
| <p>Play for Inclusion Il progetto si inserisce nelle politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa di Estra. È rivolto al mondo dello sport con il quale l'azienda dialoga attivamente attraverso importanti collaborazioni e progetti ad ogni livello. <i>Play for Inclusion</i> rappresenta un contributo verso una traduzione pratica del cambiamento culturale e politico in atto nel mondo dello sport nazionale. Il progetto è un ambizioso percorso innovativo che ha come obiettivo la progettazione e la realizzazione di un percorso formativo per ideare e strutturare la figura del Responsabile all'Inclusione nelle organizzazioni sportive. All'interno del percorso, il Responsabile andrà a lavorare sulle proprie conoscenze, abilità e competenze con la consapevolezza del ruolo che le Società sportive giocano nei rispettivi contesti sociali</p> <p>Il progetto si rivolge a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associazioni/Società sportive ESTRA SPORT CLUB. | <p>Il contratto per la gestione del progetto è stato firmato a novembre 2019. Le relative attività di coinvolgimento delle associazioni e formazione non si sono svolte a causa dell'impossibilità di incontri in presenza a causa dell'emergenza sanitaria. Il progetto non verrà riproposto.</p> |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Altre Associazioni/Società sportive (con sede giuridica/operativa nelle Regioni Toscana, Marche e Umbria). • Centri/Gruppi Sportivi Scolastici (Regioni Toscana e Marche). • Laureandi/laureati in Scienze Motorie presso le Università di Firenze, Pisa, Urbino e Perugia. • Tecnici sportivi CONI/CIP/Enti di Promozione Sportiva (operativi nelle Regioni Toscana, Marche e Umbria) | |
| <p>Partecipazione, in qualità di partner, al progetto <i>Prato Urban Jungle</i>.</p> <p>Il progetto mira a ri-naturalizzare alcune aree della città di Prato in modo sostenibile e socialmente inclusivo attraverso la creazione di giungle urbane, aree ad alta densità di verde, immerse nella struttura urbana, che moltiplicano la capacità naturale delle piante di abbattere gli inquinanti. Una delle aree oggetto di intervento sarà proprio la sede Estra di Prato.</p> | <p>Nel corso del 2020 è stato ufficialmente avviato il progetto PUJ e sono state implementate le attività propedeutiche alla progettazione degli interventi di forestazione urbana. In particolare, sono state portate avanti le attività di codesign degli interventi con il coinvolgimento della popolazione e sono stati definiti i progetti preliminari delle 3 Urban Jungle che verranno realizzate nella città di Prato. Le attività previste nell'application form presentata alla Commissione Europea sono state sviluppate in modo coerente, ma hanno subito un rallentamento dovuto alle conseguenze della pandemia in corso.</p> |
| <p>Riproposizione progetto Alfabetizzazione digitale "Anche io uso Internet", estendendolo su Ancona.</p> | <p>Il progetto non verrà realizzato.</p> |

Obiettivi 2021

Avvio realizzazione progetto Urban Jungle sulla sede Estra di Prato.
Installazione sensori sui tre pilot in collaborazione con CNR.

Obiettivi 2021-2022

Progettazione e successiva realizzazione di iniziative di stakeholder engagement per creare momenti di dialogo e confronto sui temi della sostenibilità e creare consapevolezza negli stakeholder degli impatti (sociali e ambientali) generati dal Gruppo nei territori di riferimento.

Attivare progettualità di supporto per famiglie in difficoltà promuovendo la cultura della solidarietà, e della responsabilità sociale per combattere la povertà energetica, anche attraverso azioni collegate alla sostenibilità dei consumi e della produzione energetica.

Obiettivi 2022-2023

Completamento realizzazione progetto Urban Jungle. Il termine previsto per la realizzazione è in corso di definizione a causa dei problemi legati alla pandemia; si stima che il termine ultimo possa essere aprile 2023.

Nota metodologica

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2020 al 31.12.20. Per quanto concerne invece il perimetro di rendicontazione, esso coincide con quello del bilancio consolidato del Gruppo, i dati di rendicontazione ricomprendono quindi tutte le società consolidate integralmente. Il presente documento è stato predisposto in conformità con i *GRI- Global Reporting Initiative – Sustainability Reporting Standards*: secondo l'opzione "In accordance – Core".

Lo standard di rendicontazione

Di seguito si riporta la tabella di correlazione dei temi materiali di Estra e i corrispondenti aspetti GRI selezionati.

| Temi materiali | Aspetti GRI | Impatto interno | Impatto esterno |
|---|--|-----------------|-----------------|
| Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti | 302 – Energia 306 - Scarichi e Rifiuti | X | |
| Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile | 305 – Emissioni | X | |
| Sviluppo delle comunità locali e educazione allo sviluppo sostenibile | 413 - Comunità Locali | X | |
| Creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo | 201 – Performance economiche 202 - Market presence 204 - Pratiche di Approvvigionamento | X | |
| Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente | 206 - Comportamento Anticompetitivo 419 – Compliance socioeconomica 417 - Marketing ed Etichettatura 416 - Salute e Sicurezza dei Clienti | X | |
| Innovazione, ricerca e sviluppo | - | X | |
| Tutela della privacy e sicurezza dei dati | 418 - Privacy dei clienti | X | |
| Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano | 401 – Occupazione 404 - Formazione ed Istruzione 405 – Diversità e Pari Opportunità | X | |
| Tutela dei diritti, della salute e | 403 - Salute e Sicurezza Occupazionale | X | Fornitori* |

| | | | |
|---|--|---|------------|
| della sicurezza dei lavoratori | | | |
| Welfare aziendale | 402 – Relazioni industriali | | |
| Tutela dei diritti umani | 407 - Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva 406 - Non – Discriminazione | X | Fornitori* |
| Gestione responsabile della catena di fornitura | 414 - Valutazione Sociale dei Fornitori 308 – Valutazione ambientale dei fornitori | X | Fornitori* |
| Etica, integrità e lotta alla corruzione | 205 – Anticorruzione | X | Fornitori* |

* Per quanto riguarda gli aspetti con impatti rilevanti anche al di fuori del Gruppo, la rendicontazione non è estesa al perimetro esterno. Il Gruppo si impegna a coprire tali aspetti nel futuro.

Le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e i parametri utilizzati nel presente documento:

- Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili, è il rapporto fra il numero di infortuni sul lavoro registrabili, ad esclusione degli infortuni in itinere, e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro è il rapporto fra il numero totale di decessi risultanti da infortuni sul lavoro e il numero totale di 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.
- Per calcolare la stima dei km non percorsi lavorando in smart working sono state definite quattro classi: la prima compresa tra 10 e 20 km, la seconda tra 20 e 40 km, la terza tra 40 e 60 km e la quarta oltre i 60 km. Per ciascuna classe è stato identificato il numero di dipendenti e moltiplicato la media della classe per il numero di dipendenti e per il numero dei giorni di smart working. Il totale dei km non percorsi è stato calcolato sommando i km di ciascuna delle 4 classi.

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 2020 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 Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato incidenti. Infine, per quanto riguarda

le emissioni fuggitive derivanti dalle perdite fisiologiche di gas lungo la rete di distribuzione, il Gruppo ha utilizzato la Delibera ARERA 39/2020/R/gas, nella quale si rimanda ai documenti dell'Associazione tecnica dell'industria europea del gas naturale (Marcogaz) "Assessment of methane emissions for gas Transmission and Distribution system operators" e "Survey methane emission for gas distribution in Europe".

- 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 2018, 2017;
 2. *Marked based*: queste emissioni sono state calcolate moltiplicando la quantità di energia elettrica acquistata dalla rete elettrica nazionale (al netto dell'energia consumata dall'offerta contrattuale "scelta pura luce") per il fattore di emissione residual mix dell'Italia, secondo l'*European Residual Mixes*, AIB – dati 2019.

Le emissioni inquinanti di NOx e PM10 sono state calcolate prendendo in considerazione i fattori di emissione di Ispra Ambiente, nella sua ultima versione aggiornata al 2018.

I consumi di alcune utenze sono stati oggetto di stima essendo per loro natura impossibili da determinare con esattezza a causa delle loro diverse tipologie contrattuali.

Il metodo di stima scelto non segue gli indici di consumo medio pro capite pubblicati sul sito dell'AEGESI poiché considerati non applicabili alla tipologia di immobili in oggetto, in quanto l'uso degli immobili in questione non è costante ma saltuario.

Sulla base di tali considerazioni la stima è stata effettuata seguendo i seguenti passaggi:

- In primo luogo, è stato individuato un consumo medio del vettore energetico partendo dal dato noto, individuando così il consumo in mq (Consumo totale del vettore energetico relativo agli immobili di cui conoscevamo il dato certo, diviso i mq dei relativi immobili).
- Questo valore è stato poi moltiplicato per la superficie dell'immobile del quale non disponevamo del dato sul consumo per ottenere la stima al metro quadro.
- Infine, il valore è stato moltiplicato per un indice di utilizzo espresso in giorni settimanali di apertura dell'immobile.

Per quanto riguardano le emissioni evitate emerge quanto segue. Il Gruppo ha condiviso internamente una metodologia per il calcolo delle emissioni evitate per la produzione di energia elettrica, termica e frigorifera da fonti rinnovabili che sono state riportate di seguito. Per calcolare le emissioni evitate da energia elettrica rinnovabile, è stato moltiplicato il quantitativo di energia elettrica per il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2018, 2017.

Per ciò che concerne il riscaldamento e la produzione di acqua calda:

- è stata considerata l'energia termica ceduta alle utenze del teleriscaldamento alimentato a biomassa, la quale è stata successivamente convertita in energia primaria considerando il rendimento medio stagionale di una caldaia a condensazione (rendimento medio stagionale del 94%). Questa energia primaria è stata convertita in consumo di metano equivalente utilizzando il potere calorifico indicato da SNAM rete gas per la fornitura dell'area di Calenzano. Il potere calorifico di SNAM Rete Gas per l'area di Calenzano è quello dell'impianto di distribuzione del gas naturale denominato "34675600 - PdR di PRATO". Il valore del potere calorifico convenzionale dell'anno 2020 è pubblicato al link https://www.snam.it/it/trasporto/adempimenti-reporting-autorita/PCS_Convenzionale/ e vale: 0,039365 GJ/Smc. Dal metano equivalente si ricavano quindi le emissioni di CO2 e conseguentemente quelle evitate.

Per ciò che concerne invece la climatizzazione estiva:

- E' stata considerata l'energia frigorifera ceduta alle utenze del teleriscaldamento alimentato a biomassa successivamente convertita in energia primaria considerando il SEER medio stagionale del gruppo frigo (9,54). Questa energia primaria è stata successivamente convertita in consumo di energia elettrica equivalente. Dall'energia elettrica equivalente sono state calcolate quindi le emissioni di CO2 e conseguentemente quelle evitate.

Infine non tutta l'energia termica prodotta dall'impianto a biomassa e ceduta alla rete proviene dalla caldaia a biomassa, una parte infatti deriva dall'uso delle caldaie a metano, utilizzate solo come backup dell'impianto in caso di fermo per manutenzione o guasto. Pertanto è stato considerato come emissioni evitate solo la quota parte relativa all'energia effettivamente proveniente da fonte rinnovabile, cioè considerando rispetto alla totalità dell'energia termica prodotta, quanta di questa è dovuta alla caldaia a cippato.

L'analisi di Materialità

La presente DNF si basa sull'individuazione dei temi materiali effettuata nel 2020 e approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra Spa il 30 novembre 2020. I temi sono stati individuati mediante lo strumento dell'analisi di materialità. Tale analisi è qui riportata nelle sue "tappe" principali:

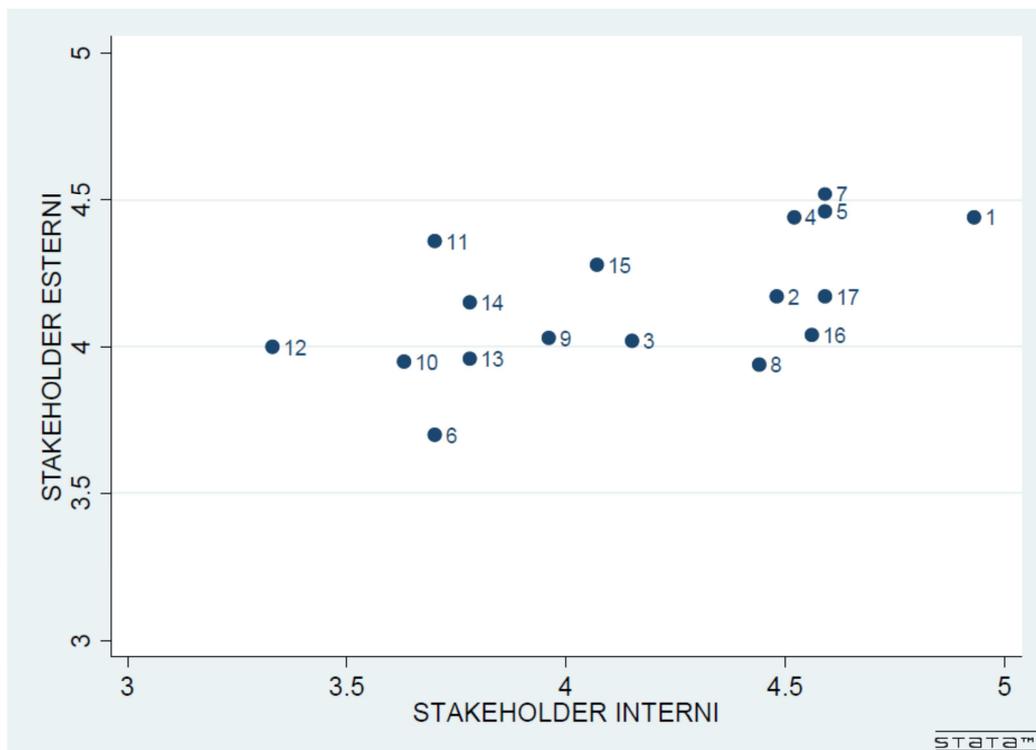
- Attività di benchmarking sui temi considerati materiali dai competitor nazionali e da grandi aziende di riferimento per altri settori;
- Analisi qualitativa e comparazione dei documenti esterni e di scenario per arricchire l'universo dei temi;
- Analisi qualitativa dei documenti aziendali interni per far emergere gli argomenti più importanti relativi al valore della sostenibilità;
- Definizione della lista iniziale dei temi e coinvolgimento del Gruppo di Lavoro e del Comitato di Direzione, coinvolto per la prioritizzazione interna, ovvero per valutare per ciascun tema gli **impatti** economici, ambientali e sociali significativi dell'azienda. Il Comitato di Direzione ha quindi individuato un elenco di 17 temi sui quali ogni Stakeholder è stato chiamato ad esprimere un giudizio sul grado di rilevanza per il Gruppo Estra;
- Coinvolgimento Stakeholder, tramite focus group e questionari online, per la prioritizzazione esterna, ovvero per valutare i temi che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder stessi.

Questo l'elenco dei 17 temi materiali.

| Temi Materiali |
|--|
| 1. ETICA, INTEGRITÀ E LOTTA ALLA CORRUZIONE |
| 2. RISK MANAGEMENT E CAPACITÀ DI REAZIONE AI CAMBIAMENTI DI SCENARIO |
| 3. INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ NELLE STRATEGIE AZIENDALI |
| 4. OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO |
| 5. TUTELA DEI DIRITTI, DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI |
| 6. WELFARE AZIENDALE |
| 7. QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE |
| 8. REPUTAZIONE DEL BRAND E PRATICHE DI COMUNICAZIONE E DI MARKETING CORRETTE |

| |
|--|
| 9. TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI |
| 10. GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA |
| 11. EFFICIENTAMENTO ENERGETICO, ENERGIE RINNOVABILI E MOBILITÀ SOSTENIBILE |
| 12. RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI E DEI RIFIUTI PRODOTTI |
| 13. RAPPORTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER |
| 14. SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI E EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE |
| 15. INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO |
| 16. CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO SOSTENIBILE NEL TEMPO |
| 17. TUTELA DEI DIRITTI UMANI |

La raccolta e l'analisi statistica dei risultati ottenuti dalle survey online e dai focus group, ha portato alla seguente Matrice di Materialità.



Come si può notare tutti i temi materiali ricevono una valutazione alta (non si scende sotto il 3,3) segno sia dell'aver individuato i temi che gli stakeholder interni ed esterni ritengono importanti per il Gruppo Estra, sia della difficoltà di comprendere che dare punteggi più bassi non significa svalutare il tema, ma semplicemente fare una necessaria graduatoria.

I principali temi materiali sono risultati:

- qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente
- occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano
- tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori
- etica, integrità e lotta alla corruzione
- risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario

- tutela dei diritti umani
- creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo
- reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette

GRI Content Index

| GRI Standard | Disclosure | Pagina | Omission | |
|--|---|--|----------|--|
| GRI 101: Principi di rendicontazione – 2016 | | | | |
| General Disclosures | | | | |
| GRI 102: General Disclosures | Organizational profile | | | |
| | 102-1 Name of the organization | E.S.TR.A. S.p.A. | | |
| | 102-2 Activities, brands, products, and services | pag. 6-7 | | |
| | 102-3 Location of headquarters | Sede legale in Via Ugo Panziera, Prato (PO) | | |
| | 102-4 Location of operations | Italia | | |
| | 102-5 Ownership and legal form | pag. 7-8 | | |
| | 102-6 Markets served | pag. 6-7 | | |
| | 102-7 Scale of the organization | pag. 6-11 | | |
| | 102-8 Information on employees and other workers | pag. 46, 53 | | |
| | 102-9 Supply chain | pag. 85, 86 | | |
| | 102-10 Significant changes to the organization and its supply chain | Non si sono verificati cambiamenti significativi nella catena di fornitura dell'azienda. | | |
| | 102-11 Precautionary Principle or approach | pag. 19-22 | | |
| | 102-12 External initiatives | pag. 35-39 | | |
| | 102-13 Membership of associations | pag. 118 | | |
| | Strategy | | | |
| | 102-14 Statement from senior decision-maker | pag. 5 | | |
| 102-15 Key impacts, risks, and opportunities | pag. 19-22 | | | |
| Ethics and integrity | | | | |

| | | |
|---|--|--|
| 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior | pag. 8-9 | |
| 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics | pag. 12-13 | |
| Governance | | |
| 102-18 Governance structure | pag. 11-12 | |
| Stakeholder engagement | | |
| 102-40 List of Stakeholder groups | pag. 40 | |
| 102-41 Collective bargaining agreements | A tutti i dipendenti si applica il CCNL. | |
| 102-42 Identifying and selecting Stakeholders | pag. 40-42 | |
| 102-43 Approach to Stakeholder engagement | pag. 40-42 | |
| 102-44 Key topics and concerns raised | pag. 40-42 | |
| Reporting practice | | |
| 102-45 Entities included in the consolidated financial statements | pag. 127 | |
| 102-46 Defining report content and topic boundaries | pag. 127-128 | |
| 102-47 List of material topics | pag. 37; 130-132 | |
| 102-48 Restatements of information | Effettuato un solo restatement in relazione al valore economico generato e distribuito pag. 10-11 | |
| 102-49 Changes in reporting | Nel corso del 2020 non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto all'anno precedente. | |
| 102-50 Reporting period | 2020 | |
| 102-51 Date of most recent report | Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2020 | |
| 102-52 Reporting cycle | Annuale | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | 102-53 Contact point for questions regarding the report | Responsabile Sostenibilità, Relazioni Istituzionali e Ufficio Stampa ssaccenti@estraspa.it | |
| | 102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards | pag. 127 | |
| | 102-55 GRI content index | pag. 133 | |
| | 102-56 External assurance | pag. 142-143-144-145 | |
| GRI 200 Economic Standard Series | | | |
| Economic performance | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 10-11 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 10-11 | |
| GRI 201: Economic performance 2016 | 201-1 Direct economic value generated and distributed | pag. 10-11 | |
| Market Presence | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 43 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 43 | |
| GRI 202: Market Presence 2016 | 202-2 Proportion of senior management hired from the local community | pag. 47-48 | |
| Procurement Practices | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 85 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 85 | |

| | | | |
|--|---|--------------|--|
| GRI 204: Procurement Practices 2016 | 204-1 Proportion of spending on local suppliers | pag. 91-93 | |
| Anti-corruption | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 11-12 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 11-12 | |
| GRI 205: Anti- corruption 2016 | 205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures | pag. 15-18 | |
| | 205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken | pag. 14 | |
| Anti-competitive Behavior | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 11-12 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 11-12 | |
| GRI 206: Anti- competitive Behavior 2016 | 206-1 Legal actions for anti- competitive behavior, anti- trust, and monopoly practices | pag. 69-70 | |
| GRI 300 Environmental Standards Series | | | |
| Energy | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-132 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 95-96 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 95-96 | |
| GRI 302: Energy 2016 | 302-1 Energy consumption within the organization | pag. 96-101 | |
| Emissions | | | |
| GRI 103: Management | 103-1 Explanation of the | pag. 127-128 | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Approach 2016 | material topic and its Boundary | | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 95-96 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 95-96 | |
| GRI 305: Emissions 2016 | 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions | pag. 110-111 | |
| | 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions | | |
| Effluents and Waste | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 95-96 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 95-96 | |
| GRI 306: Effluents and Waste 2016 | 306-2 Waste by type and disposal method | pag. 104-105 | |
| Supplier Environmental Assessment | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 85-86 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 85-86 | |
| GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016 | 308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria | Il Gruppo non è dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare tutti i nuovi fornitori sulla base di criteri ambientali. | |
| GRI 400 Social Standards Series | | | |
| Employment | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 43-45 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 43-45 | |

| | | | |
|--|---|---------------------------|--|
| GRI 401: Employment 2016 | 401-1 New employee hires and employee turnover | pag. 47-49 | |
| Labor/Management Relations | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 43-45 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 43-45 | |
| GRI 402: Labor/Management Relations 2016 | 402-1 Minimum notice periods regarding operational changes | pag. 57 | |
| Occupational Health and Safety | | | |
| GRI 403: Occupational Health and Safety – 2018 | 403-1 Occupational health and safety management system | pag. 18-19 | |
| | 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation | pag. 23-26, 58-61 | |
| | 403-3 Occupational health services | pag. 23-26, 58-61 | |
| | 403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety | pag. 23-26, 58-61 | |
| | 403-5 Worker training on occupational health and safety | pag. 62 | |
| | 403-6 Promotion of worker health | pag. 23-26, 58-61 | |
| | 403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | pag. 23-26, 58-61 | |
| | 403-9 Work-related injuries | pag. 58-59 | |
| | 403-10 Work-related ill health | Malattie Professionali: 0 | |
| Training and Education | | | |
| GRI 103: Management | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Approach 2016 | 103-2 The management approach and its components | pag. 61 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 61 | |
| GRI 404: Training and Education 2016 | 404-1 Average hours of training per year per employee | pag. 62 | |
| Diversity and Equal Opportunity | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 11-12; 50 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 11-12; 50 | |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016 | 405-1 Diversity of governance bodies and employees | pag. 11-12, 50-53 | |
| | 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men | pag. 46-47 | |
| Non-discrimination | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 50 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 50 | |
| GRI 406: Non-discrimination 2016 | 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken | Nel corso del 2020 non si sono verificati episodi di discriminazione. | |
| Freedom of Association and Collective Bargaining | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 61 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 61 | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016 | 407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | Nel corso del 2020 non è stato evidenziato un rischio di violazione dei diritti alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva per nessuna operation del Gruppo, né per i fornitori più significativi che partecipano a gare né per gli operatori iscritti all'albo fornitori. | |
| Local Communities | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 118 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 118 | |
| GRI 413: Local Communities 2016 | 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs | pag. 119-125 | |
| Supplier Social Assessment | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 85-86 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 85-86 | |
| GRI 414: Supplier Social Assessment 2016 | 414-1 New suppliers that were screened using social criteria | Il Gruppo non è dotato, al momento, di una procedura standard volta a valutare tutti i nuovi fornitori sulla base di criteri sociali. | |
| Customer Health and Safety | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 82 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 82 | |
| GRI 416: Customer Health and Safety 2016 | 416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories | pag. 82-83 | |

| Marketing and Labeling | | | |
|--|--|--|--|
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 69-70 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 69-70 | |
| GRI 417: Marketing and Labeling 2016 | 417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications | Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing. | |
| Customer Privacy | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 73 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 73 | |
| GRI 418: Customer Privacy 2016 | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | pag. 73 | |
| Socio - economic Compliance | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 12, 13 | |
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 12, 13 | |
| GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016 | 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area | Nel corso del 2020 non si sono registrate multe significative nell'area sociale ed economica (per multe significative si intendono multe superiori a 45.000 euro). | |
| Innovazione, ricerca e sviluppo | | | |
| GRI 103: Management Approach 2016 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | pag. 127-128 | |
| | 103-2 The management approach and its components | pag. 117, 118 | |

| | | | |
|--|---|---------------|--|
| | 103-3 Evaluation of the management approach | pag. 117, 118 | |
|--|---|---------------|--|

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
E.S.TR.A. S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della E.S.TR.A. S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo E.S.TR.A." o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione di E.S.TR.A. S.p.A. in data 18 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale,

riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo E.S.TR.A.;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della E.S.TR.A. S.p.A. e con il personale di Centria S.r.l. e di Ecolat S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Centria S.r.l. e Ecolat S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo E.S.TR.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Firenze, 25 marzo 2021

EY S.p.A.



Andrea Eronidi
(Revisore Legale)