

 estra

Bilancio di Sostenibilità 2015











Bilancio di Sostenibilità 2015



## Gruppo, valori, stakeholder

Lettera agli stakeholder	pag. 13
Chi siamo	pag. 15
Mission e valori	pag. 16
Linee strategiche	pag. 17
Le aree di attività	pag. 17
La qualità in Estra	pag. 18
Coinvolgimento degli stakeholder	pag. 22
I Comuni soci indiretti	pag. 23
I lavoratori	pag. 28

## Clienti

Numero e consumi	pag. 37
Estra per i clienti	pag. 40
Customer care e livelli di qualità	pag. 41
Area clienti online e APP	pag. 41
Contratto online	pag. 42
Store, punto.clienti e altri canali di contatto	pag. 43
Andamento dei reclami scritti	pag. 46
Distribuzione gas: sicurezza e qualità	pag. 48
Ricerca sistematica delle fughe di gas	pag. 48
Incentivi	pag. 49
Sicurezza in 7 lingue	pag. 49
Livelli di qualità	pag. 50
Customer satisfaction	pag. 52

## Risorse umane

Le persone di Estra	pag. 57
Contratti e retribuzioni lorde	pag. 59
Nuove assunzioni	pag. 60
Cessazioni	pag. 61
Formazione	pag. 62
Tirocini	pag. 63
Sicurezza	pag. 64
Comunicazione interna	pag. 65

## Economia e finanza

I numeri del Gruppo	pag. 71
Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale	pag. 71
Andamento economico della gestione	pag. 71
Principali indicatori di performance	pag. 72
Indici di bilancio	pag. 72
Reddito netto	pag. 72
EBIT	pag. 72
Rating aziendale	pag. 72
Il valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder	pag. 73
Prospetto di riparto del valore aggiunto	pag. 73
Distribuzione del valore aggiunto	pag. 74
Il valore aggiunto territoriale	pag. 75
Investimenti, sviluppo e innovazione	pag. 76
Gli investimenti	pag. 76
Sviluppo e innovazione	pag. 76

## Fornitori

I nostri fornitori	pag. 85
Suddivisione per tipologia	pag. 85
Suddivisione per area geografica	pag. 86
Valore delle forniture	pag. 88
Suddivisione per tipologia	pag. 88
Suddivisione per area geografica	pag. 89

## Ambiente

Autoconsumi e emissioni prodotte	pag. 95
Metano	pag. 95
Energia elettrica	pag. 96
Acqua	pag. 97
Autoconsumi di metano per distribuzione	pag. 97
Automezzi del Gruppo Estra	pag. 98
Emissioni prodotte	pag. 99
Efficientamento energetico	pag. 100
Impianti unifamiliari e condominiali	pag. 100
Impianti fotovoltaici, residenziali e non	pag. 100



La formula ESCo	pag. 101
Impianti cogenerativi	pag. 102
<b>Energie rinnovabili</b>	pag. 103
Fotovoltaico	pag. 104
Biomasse	pag. 104
Eolico	pag. 105
Emissioni evitate per fonte rinnovabile	pag. 106
Saldo tra emissioni evitate e prodotte	pag. 107
<b>Titoli di efficienza energetica</b>	pag. 108
Rifiuti prodotti	pag. 109

## Collettività

Comunicazione esterna	pag. 115
<b>Formazione e ricerca</b>	pag. 116
Alternanza scuola lavoro: il progetto Extrares	pag. 116
Energicamente	pag. 117
Cittadinanza digitale	pag. 118
Università e ricerca	pag. 119
Marketing Idea	pag. 119
<b>Risparmiare Energia</b>	pag. 120
La campagna	pag. 120
App Live Green	pag. 121
L'albero di Estra	pag. 121
<b>Sostenere le passioni</b>	pag. 122
Energia alle tue passioni	pag. 122
Sponsorizzazioni	pag. 122
Estra Sport Club	pag. 123
Sport e scuola	pag. 124







## Gruppo, valori, stakeholder

Lettera agli stakeholder

Chi siamo

- Mission e valori
- Linee strategiche
- Le aree di attività
- La qualità in Estra

Coinvolgimento degli stakeholder

- I Comuni soci indiretti
- I lavoratori



La forza del Gruppo, secondo i Comuni soci indiretti, è la capacità di essersi radicato come **interlocutore territoriale** affidabile e riconoscibile dal tessuto sociale ed economico.

Il futuro di Estra, secondo i Comuni soci indiretti, è positivo o **molto positivo per il 97%**, perché azienda solida, ben diretta e in grado di evolversi.

Il **90% dei lavoratori** è convinto della capacità di Estra di competere nel settore energetico.



Il **72% dei lavoratori** ha un'elevata fiducia nell'idoneità dei colleghi ad affrontare con successo le problematiche lavorative.



# Lettera agli stakeholder

## Vi presentiamo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità

Per Estra, nata nel 2010, è un traguardo importante.

Con questo documento vi rendicontiamo gli effetti socio-ambientali delle nostre attività e quindi l'impatto complessivo dell'azienda sulla società civile dei nostri territori.

Abbiamo deciso di intraprendere questo impegnativo percorso l'anno scorso, a cinque anni dalla nostra costituzione. Sistemizzati tutti gli aspetti amministrativi e contabili che oggi rendono possibile, in tempi standard, la redazione del piano industriale, dei budget, dei bilanci, delle situazioni infrannuali, i tempi erano maturi per affrontare anche la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'ultimo tassello mancante per una completa *accountability aziendale*.

Nelle nostre intenzioni il Bilancio di Sostenibilità è un primo passo verso la predisposizione di una rendicontazione integrata ovvero la costruzione e stesura del cosiddetto Bilancio Integrato, che rappresenta la naturale evoluzione del sistema di business reporting per tutte quelle aziende che intuiscono come la propria capacità di creare valore sia sempre più distribuita anche su elementi tradizionalmente non sempre considerati: la reputazione, l'ambiente, il sociale, l'organizzazione. Elementi che devono essere integrati in maniera profonda e completa all'interno dei percorsi di pianificazione, non più come un semplice addendum ai fattori economici finanziari.

Al centro della nostra attenzione abbiamo posto i clienti, le nostre risorse umane, l'ambiente e il territorio, rappresentato principalmente dai Comuni nostri soci indiretti ed esprimiamo soddisfazione per i giudizi positivi che i Comuni hanno dato sul nostro Gruppo che si accompagna con il forte senso di appartenenza del nostro personale.

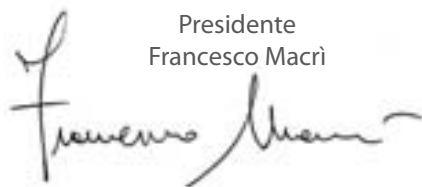
Gli ottimi standard di qualità dei servizi per i nostri clienti e gli alti livelli di soddisfazione, non ci fanno dimenticare tuttavia che alcuni aspetti vanno ancora migliorati e gli obiettivi inseriti in questo bilancio ne sono testimonianza.

Siamo orgogliosi particolarmente di un dato di questo bilancio: 182 milioni di valore aggiunto territoriale, comprendendo la ricchezza distribuita ai fornitori.

Per il futuro e per le giovani generazioni, ci siamo assunti degli impegni: operare maggiormente nell'innovazione e per l'ambiente, in particolare con attività per l'efficienza e il risparmio energetico. Già oggi il nostro bilancio ambientale è positivo. Con i nostri impianti abbiamo azzerato le emissioni di gas serra equivalenti all'inquinamento procapite di 4.500 persone. Abbiamo ridotto le emissioni di CO<sub>2</sub>, relative ai nostri consumi, del 12,5%, il doppio degli obiettivi italiani di riduzione previsti dal protocollo di Kyoto.

Infine, ai lavoratori di Estra va un ringraziamento per la professionalità e l'impegno dimostrati nelle varie attività o prestazioni raccontate in questo nostro primo Bilancio di Sostenibilità che rappresenta, da oggi nero su bianco, il valore creato da Estra per i suoi stakeholder.

Presidente  
Francesco Macrì



Amministratore Delegato  
Alessandro Piazzi







# Chi siamo

## Estra è una multiutility italiana nel settore dell'energia

Tramite le proprie società, Estra fornisce servizi che vanno dalla vendita di gas metano, GPL e energia elettrica, alle telecomunicazioni, dalla distribuzione del gas naturale ai servizi energetici. Un'impresa giovane e fortemente radicata nel territorio nel quale opera, con un patrimonio di know-how e capacità tecniche, organizzative e funzionali che eredita dalle realtà che l'hanno costituita. Estra, nata solo nel 2010, è diventata tra le principali multiutility nazionali per la vendita di gas e energia elettrica.

I soci di Estra S.p.A. sono Consiag di Prato (43,893%), Coingas di Arezzo (27,932%), Intesa di Siena (27,932%) e ETA 3 di Arezzo (0,243%). Le prime tre aziende, che nel 2010 hanno costituito Estra, sono società a capitale interamente pubblico; ne deriva che 97 Comuni dislocati tra le province di Arezzo, Firenze, Grosseto, Pistoia, Prato e Siena, sono soci indiretti del Gruppo. ETA 3 S.p.A., invece, è controllata da Estra S.p.A. e partecipata da Edison S.p.A.

Estra ha adottato un modello di business strutturato in Aree Strategiche di Affari (ASA) riconducibili ai settori della distribuzione e vendita di gas naturale e GPL, approvvigionamento di gas naturale, approvvigionamento e vendita di energia elettrica, telecomunicazioni, servizi energetici ed altri settori (rinnovabili). La suddivisione strategica in ASA permette di rispondere con professionalità ed attenzione alle esigenze dei diversi stakeholder.

Di seguito le principali società (rientranti nell'area di consolidamento) che fanno capo alla holding con le relative ASA:

<b>Estra Energie S.r.l.</b>	approvvigionamento e commercializzazione di gas naturale;
<b>VEA Energia Ambiente S.r.l.</b>	vendita di gas naturale (società partecipata al 100% da Estra Energie S.r.l. è stata acquisita nei primi mesi del 2015);
<b>EXO Energy Trading S.r.l.</b>	trading di gas naturale;
<b>Estra Logistica S.r.l.</b>	trasporto e stoccaggio di gas naturale;
<b>Estra Elettricità S.p.A.</b>	approvvigionamento e vendita di energia elettrica;
<b>Centria S.r.l.</b>	distribuzione di gas naturale e gpl;
<b>Gergas S.p.A.</b>	distribuzione di gas naturale;
<b>Estracom S.p.A.</b>	servizi di telecomunicazioni e gestione di reti in fibra ottica;
<b>Estra Clima S.r.l.</b>	gestione di servizi energetici;
<b>Biogenera S.r.l. e Solgenera S.r.l.</b>	energie rinnovabili.

Il modello imprenditoriale adottato dal Gruppo Estra persegue obiettivi di crescita e redditività in un mercato sempre più competitivo. Tale modernità gestionale si coniuga con un forte radicamento territoriale, da sempre prerogativa del Gruppo, una formula che permette ad Estra di reagire in modo flessibile ed efficace alle sfide del mercato e di affermarsi come operatore energetico a 360 gradi.

### **Estra premiata ai "Tuscany Awards"**

Importante riconoscimento per Estra all'edizione 2014 dei "Tuscany Awards", manifestazione organizzata da "Class Editore" che premia aziende, istituzioni e professionisti che hanno raggiunto livelli di eccellenza in Toscana. Estra ha ricevuto il Premio Pubblica Amministrazione per "la capacità dimostrata di unire la modernità gestionale e l'innovazione con l'esperienza maturata ed il know how delle singole municipalizzate che si sono unite in Estra. La filosofia aziendale è volta alla massima valorizzazione del territorio in cui opera, con il rispetto dell'ambiente e l'attenzione ad un uso consapevole delle fonti energetiche". Una motivazione che ben fotografa la realtà della multiutility.

**La governance della capogruppo e delle società consolidate** vede il numero di amministratori e sindaci revisori in progressivo aumento nel triennio, a causa della crescita del numero delle società consolidate. L'età media dei componenti si aggira intorno ai 50 anni, con oltre il 75% di laureati. Riguardo ai compensi medi lordi di amministratori e sindaci revisori, si nota una progressiva diminuzione: si passa da 17.748 € del 2013 a 14.940 € nel 2014 e 14.754 € nel 2015. Numerosi consiglieri di amministrazione sono dipendenti del Gruppo che svolgono la funzione di amministratori delle società a titolo non oneroso.

ANNO 2013			
Numero ruoli	65		
Numero membri	51		
Donne	9	17,6 %	
Uomini	42	82,4 %	
	Donne	Uomini	
Meno di 50 anni	7	22	
Più di 50 anni	2	20	
	Donne	Uomini	
Età media	47,00	49,00	
Età media complessiva	48,70		
	Donne	Uomini	
Diploma di maturità	2	9	
Laurea	7	33	

ANNO 2014			
Numero ruoli	76		
Numero membri	59		
Donne	11	18,6 %	
Uomini	48	81,4 %	
	Donne	Uomini	
Meno di 50 anni	9	20	
Più di 50 anni	2	28	
	Donne	Uomini	
Età media	47,36	49,73	
Età media complessiva	49,29		
	Donne	Uomini	
Diploma di maturità	3	12	
Laurea	8	36	

ANNO 2015			
Numero ruoli	83		
Numero membri	60		
Donne	11	18,3 %	
Uomini	49	81,7 %	
	Donne	Uomini	
Meno di 50 anni	9	21	
Più di 50 anni	2	28	
	Donne	Uomini	
Età media	48,36	50,63	
Età media complessiva	50,22		
	Donne	Uomini	
Diploma di maturità	3	13	
Laurea	8	36	

## Mission e valori

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

Tutte le aziende che compongono il Gruppo si ispirano alla medesima filosofia, fondata su valori che sono l'anima della società e che stimolano, giorno dopo giorno, il nostro lavoro:

**sviluppo di impresa**, come crescita e creazione di valore economico per rispondere alle aspettative degli stakeholder e alle sfide del mercato;

**innovazione**, come strumento fondamentale per potenziare la qualità dei servizi offerti, implementare i processi interni e garantire una gestione ottimizzata dei business di attività;

**attenzione al cliente**, al fine di garantire servizi altamente personalizzati ed efficienti, in grado di soddisfare le esigenze e creare un rapporto di fidelizzazione della clientela;

**trasparenza**, che si riflette in una metodologia operativa chiara e corretta verso tutti gli stakeholder;

**rispetto dell'ambiente**, come vera e propria ricchezza economica e sociale, facendo attenzione all'uso delle fonti e alle risorse naturali, nella prospettiva di un futuro sostenibile;

**radicamento nel territorio**, da sempre uno dei valori primari del Gruppo, vissuto come attenzione, rispetto e sensibilità nei confronti dell'area servita.

## Linee strategiche

L'obiettivo del Gruppo Estra è proseguire il percorso di crescita volto all'affermazione del ruolo di **multiutility di livello nazionale** e, allo stesso tempo, di primario soggetto aggregatore nel mercato dell'energia. Obiettivi ambiziosi, ma raggiungibili grazie anche ad una squadra di oltre 500 persone competenti e motivate, perseguendo le strade dello sviluppo e del consolidamento delle attività di distribuzione, vendita e trading di gas naturale, energia elettrica, GPL e di progettazione e gestione di servizi energetici e di servizi legati al settore delle telecomunicazioni. I risultati del Bilancio 2015 hanno premiato queste scelte registrando ricavi totali per 839,3 milioni di Euro, in crescita del 12,6% rispetto al 2014.

Estra si propone al mercato e ai propri clienti quale operatore energetico a 360 gradi, un vero e proprio **Energy Service Provider**. Il Gruppo considera parti rilevanti del mercato, non più solo collaterali, i settori non tradizionali nei quali opera, perseguendo una strategia che si basa sui seguenti punti:

crescita attraverso aggregazioni nonché operazioni industriali e politiche di sviluppo commerciale su tutto il territorio nazionale;

efficienza sia operativa che di processo anche in termini di sinergie tra le società del gruppo; integrazione nella filiera, ovvero diversificazione e integrazione in ciascuna area di business;

sviluppo del network con realizzazione di infrastrutture in fibra ottica e ampliamento dello stesso nei settori regolati;

innovazione con ingresso in nuovi settori, adozione di nuovi modelli di business, sviluppo in ottica di valorizzazione del parco clienti.

Queste dunque le linee strategiche del Gruppo:

**Crescita**

**Efficienza di processo**

**Sviluppo network**

**Integrazione nella filiera**

**Innovazioni**



## Le aree di attività

Il Gruppo Estra è attivo principalmente nel settore della distribuzione, vendita e approvvigionamento di gas naturale e nella vendita e approvvigionamento di energia elettrica. Estra ha ampliato il suo business operando nella progettazione e gestione di servizi energetici, nelle telecomunicazioni e nella produzione di energia da fonti rinnovabili.

Di seguito le principali aree di attività del Gruppo Estra:

Approvvigionamento e vendita di gas naturale

Trading di gas naturale ed energia elettrica

Distribuzione gas naturale e GPL

Approvvigionamento e vendita di energia elettrica

Servizi energetici

Telecomunicazioni

Energie rinnovabili

## Dati finanziari al 31 dicembre 2015

Fatturato: € 839,3 milioni

EBITDA: € 60,6 milioni

Capitale investito netto: € 441,4 milioni

Patrimonio netto: € 271,4 milioni

Utile netto: € 34 milioni

## Sintesi principali dati al 31 dicembre 2015 <sup>[1]</sup>

Personale: n. 520

Comuni soci: n. 97

PDR distribuzione gas naturale: n. 363.045

Clients gas naturale: n. 379.280

Clients elettricità: n. 79.296

Volumi di gas distribuiti: 620.573.941 m<sup>3</sup>

Volumi di gas venduti: 1.181 milioni m<sup>3</sup>

Volume di energia elettrica venduti: 522 GWh

Rete gas: 5.512 Km

## La qualità in Estra

Soddisfazione del cliente, trasparenza, qualificazione continua dei servizi offerti, sicurezza e salute dei lavoratori: questi i punti chiave su cui si basa la politica della qualità e dell'ambiente del gruppo Estra.

I principi su cui si basa questa politica possono essere così riassunti:

rispetto delle prescrizioni;

coinvolgimento di tutto il personale;

miglioramento continuo del sistema di gestione.

Per questi motivi è forte l'impegno di Estra nel campo della qualità. Un impegno che si traduce in numerose e importanti certificazioni.



<sup>1]</sup> Dati gestionali comprensivi dei dati relativi alle società consolidate integralmente e alle società consolidate con il metodo del patrimonio netto.

## Le certificazioni del Gruppo



### UNI EN ISO 9001

Gestione della qualità

Erogazione di servizi per la gestione del cliente, di servizi amministrativi e informativi. Progettazione e sviluppo di sistemi informativi.

### UNI EN ISO 14001

Gestione dell'ambiente

Erogazione di servizi per la gestione del cliente, di servizi amministrativi e informativi per le società controllate e partecipate.



### UNI EN ISO 9001

Gestione della qualità

Vendita di gas naturale.



### UNI EN ISO 9001

Gestione della qualità

Progettazione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti termici e di condizionamento. Gestione di beni, immobili e impianti accessori (Settore EA:28).

### UNI CEI 11352

Efficientamento energetico

Erogazione di servizi energetici, incluso il finanziamento dell'intervento di miglioramento dell'efficienza energetica e l'acquisto di vettori energetici necessari per l'erogazione del servizio di efficienza energetica.

### OHSAS18001

Gestione della sicurezza dei lavoratori

Progettazione, installazione, riqualificazione, gestione e manutenzione di impianti elettrici, termici e di condizionamento. Gestione e manutenzione di patrimonio immobiliare. Gestione di impianti di cogenerazione (EA: 28 - 32 - 35).

### Regolamento CE 303/208

Gestione dell'ambiente

Installazione, manutenzione o riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra, in base alle disposizioni del Regolamento (CE) N. 303/2008.



### UNI EN ISO 9001

Gestione della qualità

Progettazione, costruzione, gestione e manutenzione di reti e impianti di TLC. Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di sicurezza.

### UNI CEI ISO 27001

Sistemi informativi

Erogazione di servizi di telefonia, ADSL e connettività a banda larga.

### OHSAS18001

Gestione della sicurezza dei lavoratori

Progettazione, costruzione, gestione e manutenzione di reti e impianti di TLC. Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di sicurezza.

**OHSAS18001**

Gestione della sicurezza dei lavoratori

Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano

**UNI EN ISO 9001**

Gestione della qualità

Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.

**UNI EN ISO 14001**

Gestione dell'ambiente

Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.

**Regolamento Emas**

Gestione dell'ambiente

Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.

**UNI EN ISO 3834-2**

Gestione della qualità

Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici, parte 2: Requisiti di qualità estesi. Esecuzione di giunzioni saldate di tubazioni in acciaio per gas.

**UNI EN 15838 Criteri della UNI 11200**

Gestione della qualità

Servizio di centralino e pronto intervento: servizi di contact center inbound (telefono) relativi a pronto intervento rete gas e emergenza ed incidenti da gas erogati H24, 365 giorni all'anno.

**UNI 11024**

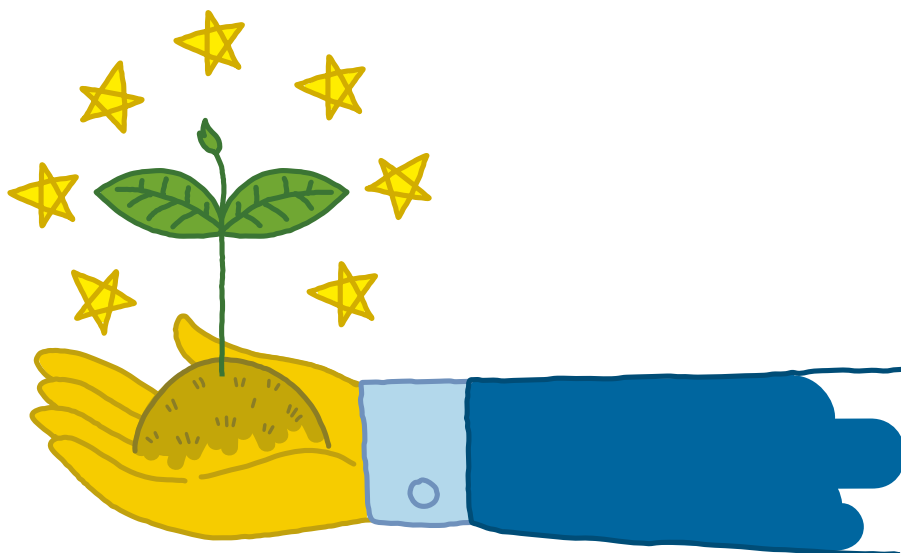
Gestione della qualità

Requisiti di qualità per la saldatura di tubazioni per il convogliamento di gas combustibili, di acqua e di altri fluidi in pressione. Esecuzione di giunzioni saldate di tubazioni in polietilene.

**SA8000**

Gestione della qualità

Progettazione, costruzione e gestione di reti e impianti di distribuzione gas.

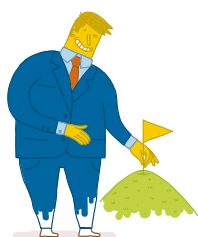


Estra S.p.A. possiede anche l'attestazione SOA, necessaria per partecipare agli appalti pubblici, nelle seguenti categorie:

- OG 9 (impianti per la produzione di energia elettrica);
- OG 10 (impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione di energia elettrica in corrente alternata e continua ed impianti di pubblica illuminazione);
- OG 11 (impianti tecnologici);
- OS 28 (impianti termici e di condizionamento).

Centria S.r.l., invece, possiede l'attestazione SOA per la categoria:

- OG 6 (acquedotti, gasdotti, oleodotti, opere di irrigazione e di evacuazione).



### **Obiettivi 2016/2017**

#### **Estra S.p.A.**

*Nel biennio 2016/2017, intende conseguire la certificazione dei Sistemi Informatici UNI EN ISO 27001 e la certificazione OHSAS 18001 che riguarda il Sistema Gestione Sicurezza e la Salute dei Lavoratori.*

#### **Estra Clima S.r.l.**

*Nel 2016, intende intraprendere il percorso di certificazione della UNI EN ISO 14001 che verrà completato nel 2017. Inoltre, sarà intrapreso un percorso di aggregazione delle certificazioni UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001 e UNI EN ISO 14001.*

#### **Centria S.r.l.**

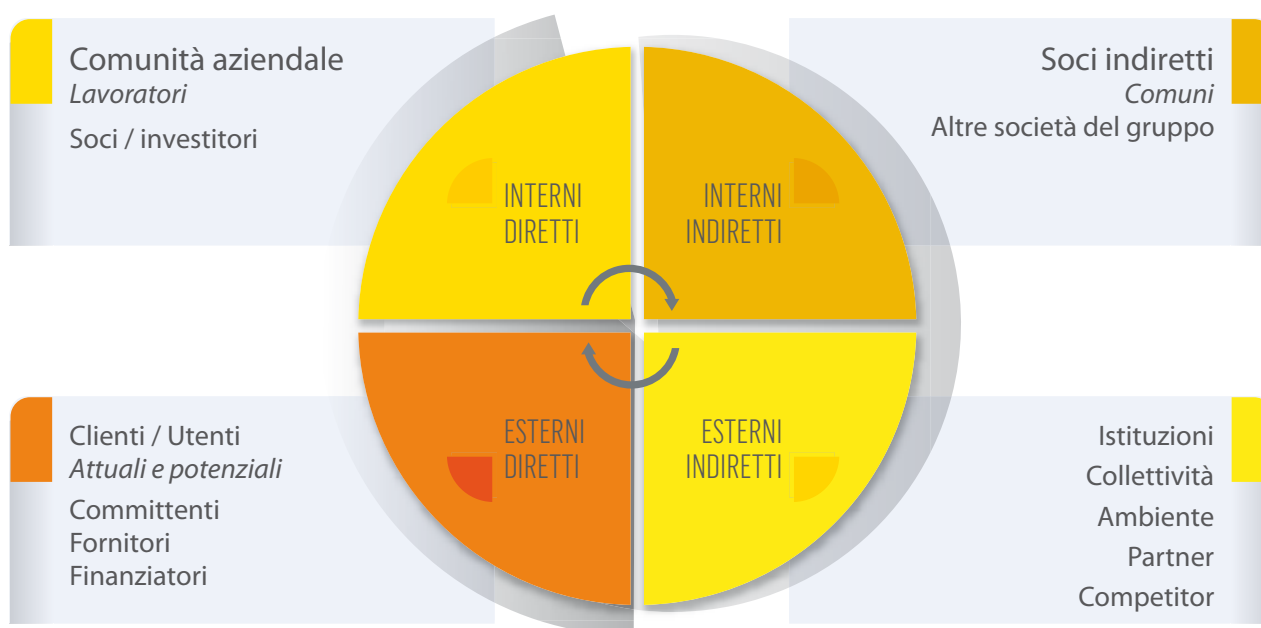
*Nel 2016, intende intraprendere un percorso di certificazione per la UNI 11632, relativo alle competenze degli addetti alle attività di sorveglianza degli impianti di distribuzione del gas naturale.*

*Nel 2016, intende conseguire la certificazione UNI CEI EN ISO 50001 relativa al Sistema di Gestione dell'Energia, nell'ambito della progettazione, realizzazione e gestione di impianti e reti di distribuzione del gas naturale, della gestione degli impianti fotovoltaici, della progettazione di sistemi di efficientamento energetico, finalizzati anche all'ottenimento di Certificati Bianchi.*

*Nel biennio 2016/2017, intende conseguire la certificazione UNI EN ISO 27001, relativa ai Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.*

# Coinvolgimento degli stakeholder

Per essere un gruppo di imprese sensibili alla responsabilità sociale d'impresa e alla sostenibilità, è necessario valutare le aspettative dei vari portatori di interesse (stakeholder), rendendole coerenti con le strategie aziendali. Attraverso un'analisi degli interlocutori aziendali, è stata definita la sottostante **Mapa degli Stakeholder**. È stato quindi deciso di coinvolgere la comunità aziendale e i soci indiretti mediante la somministrazione di due questionari per misurare aspettative e raccogliere giudizi su Estra.



## Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento con gli stakeholder (2015)

Il coinvolgimento dei portatori di interesse è un'abituale modalità di relazione che quotidianamente adottano le varie funzioni organizzative che curano i rapporti con i diversi stakeholder.

### Clienti

- Indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti della rete di distribuzione gas
- Focus group su clienti gas e luce
- Protocollo di autoregolamentazione volontaria in materia di contratti e attivazioni gas e luce non richieste, discusso in 2 riunioni con le associazioni dei Consumatori della Regione Toscana
- Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce
- Newsletter mensile agli iscritti all'area clienti

### Comunità aziendale

- 150 persone coinvolte nell'incontro di presentazione delle linee strategiche
- 30 persone coinvolte nella redazione della Sintesi di Sostenibilità 2014
- 180 notizie inserite e 5 Community create sul Portale MyEstra
- Indagine online sulla soddisfazione degli utenti del Portale MyEstra



- Soci indiretti**
  - Newsletter mensile di informazione
- Fornitori**
  - Convention con i principali fornitori Estra Energie ed Estra Elettricità
- Collettività**
  - Convegno Giovani e Green Economy. Alternanza scuola lavoro nella mobilità europea
  - 5 Feste dell'energia ad Ancona, Arezzo, Prato, Siena e Teramo
  - 75 comunicati stampa, 15 conferenze stampa
  - 380 post pubblicati sulla pagina Facebook
  - 260 informazioni pubblicate sul sito [www.estrannotizie.it](http://www.estrannotizie.it)
  - 600 incontri di 2 ore ciascuno, sul tema del risparmio energetico, con classi V delle scuole elementari e classi I, II e III delle scuole medie

## I Comuni soci indiretti

Tre società hanno dato vita a Estra: Coingas di Arezzo, Consiag di Prato e Intesa di Siena. Tre aziende nate a metà degli anni Settanta, quando in Italia si sono affermati i consorzi tra Comuni per una gestione più efficace dei servizi pubblici. I Comuni soci di Coingas, Consiag e Intesa nel tempo hanno mantenuto una visione ampia sui cambiamenti sociali e sulle necessità dei propri cittadini, facendo un ulteriore passo in avanti aggregandosi in un'unica azienda.

Senza la volontà dei 97 Comuni soci di Coingas, Consiag e Intesa, Estra non sarebbe nata. Il territorio di questi Comuni rappresenta, per Estra, l'area principale di riferimento per le attività di responsabilità sociale e il luogo ove gli utili della società ritornano, trasformandosi in servizi ai cittadini.

I Comuni sono tra i maggiori stakeholder di Estra e per questo è stato importante coinvolgerli in occasione della redazione del primo Bilancio di Sostenibilità di Estra.



## Metodologia di coinvolgimento e aree tematiche

È stato distribuito un questionario online a tutti i Comuni soci indiretti di Estra (soci di Coingas, Consiag e Intesa), con lo scopo di ascoltarli per operare in direzione di un miglioramento dei servizi e a supporto della crescita organizzativa. Lo strumento utilizzato ha preso in esame cinque macro aree di interesse:

Conoscenza e attività del Gruppo Estra;

Comunicazione;

Estra e i cittadini;

Estra e i Comuni;

Estra secondo i Comuni.

L'indagine ha visto la partecipazione di 34 Comuni e si è conclusa il 30 luglio 2016. Relativamente ad alcune aree, ritenute più strategiche per migliorare i servizi del Gruppo nei confronti dei Comuni, è stato scelto di lasciare ampia libertà di risposta utilizzando domande aperte. Queste sono riportate in parte anche nelle pagine seguenti e illustrano bene i punti di vista e i suggerimenti degli stakeholder intervistati.

## Conoscenza e attività Gruppo Estra

La vocazione di Estra di posizionarsi sul mercato come multiutility è una scelta strategica e sfidante allo stesso tempo. Dal punto di vista dei Comuni soci indiretti, come si concilia la storia di Estra con la nuova mission e i nuovi servizi attivati? Dall'analisi delle risposte, appare evidente che i Comuni conoscono Estra sufficientemente bene da distinguere il core business dalle attività più recenti. Conoscono il Gruppo per la sua attività di vendita e distribuzione del gas (82,4%) e per la vendita di energia elettrica (70,6%). Anche le altre attività di business quali l'installazione di impianti fotovoltaici, la sostituzione di caldaie, la progettazione e la realizzazione di impianti energetici, sono conosciute da oltre il 50% dei soggetti intervistati, così come quelle legate all'area delle telecomunicazioni (Adsl e fonia, cablaggio in fibra ottica).

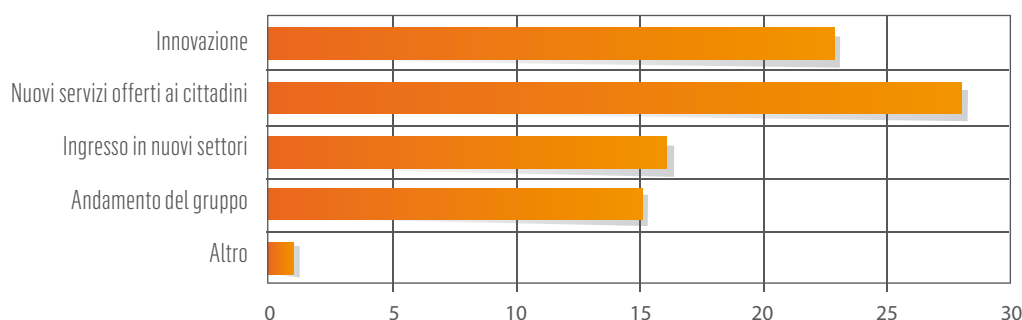
## Comunicazione

Estra utilizza vari canali per comunicare con i Comuni e informarli. Per migliorare queste attività, è stato chiesto alle pubbliche amministrazioni **quanto ritengono efficaci le modalità di comunicazione e informazione** adottate. I risultati sono evidenziati nella seguente tabella:

Canali di comunicazione			
	Poco efficace	Abbastanza efficace	Molto efficace
Email	2,94%	73,53%	23,53%
Newsletter	17,65%	67,65%	14,70%
Incontri	8,82%	35,29%	55,89%
Lettere	41,18%	44,11%	14,71%
Telefonate	35,29%	38,24%	26,47%
Invio rivista	50,00%	44,12%	5,88%
Messaggi telefonici	67,65%	26,47%	5,88%
Social network	38,24%	41,17%	20,59%

In particolare, la newsletter *EstraInComune* che viene inviata mensilmente a sindaci e assessori, è ritenuta interessante dal 88,2% dei rispondenti.

Inoltre, è stato chiesto se una maggiore informazione sul Gruppo Estra sarebbe valutata positivamente. Nonostante i canali attualmente attivati siano ritenuti interessanti e efficaci, il 65% dei Comuni dichiara di volere maggiore informazione, in particolare su due aspetti: nuovi servizi offerti ai cittadini e innovazione.

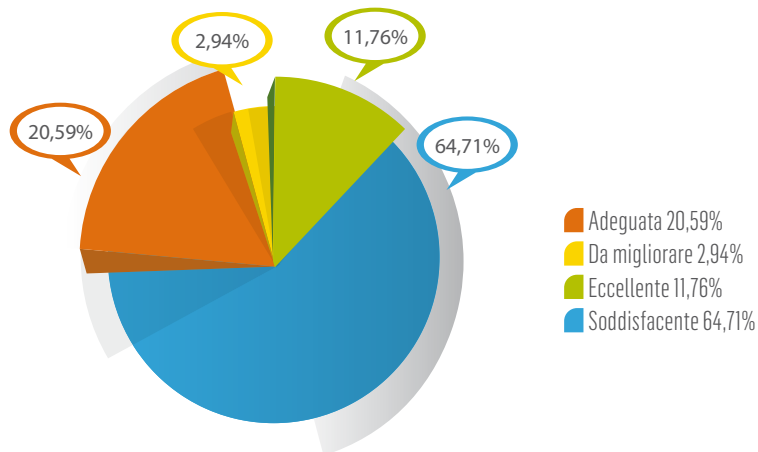


*La risposta aperta di un Comune socio ben sintetizza un'esigenza certamente diffusa:*

*"Avremmo necessità di maggiori informazioni su tutti i servizi che hanno un impatto con il territorio".*

## Estra e i cittadini

Estra, ciclicamente, adotta vari strumenti e processi di controllo per rilevare la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti. E' stato chiesto ai Comuni di esprimersi sulla **qualità del servizio offerto ai cittadini/clienti del Gruppo**. Il 64% ritiene la qualità del servizio offerto ai cittadini/clienti soddisfacente, l'11% eccellente; solo il 3% crede che debba essere migliorata. Il 20% degli intervistati si colloca in una zona media di soddisfazione, ritenendo adeguata la qualità del servizio offerto ai cittadini.

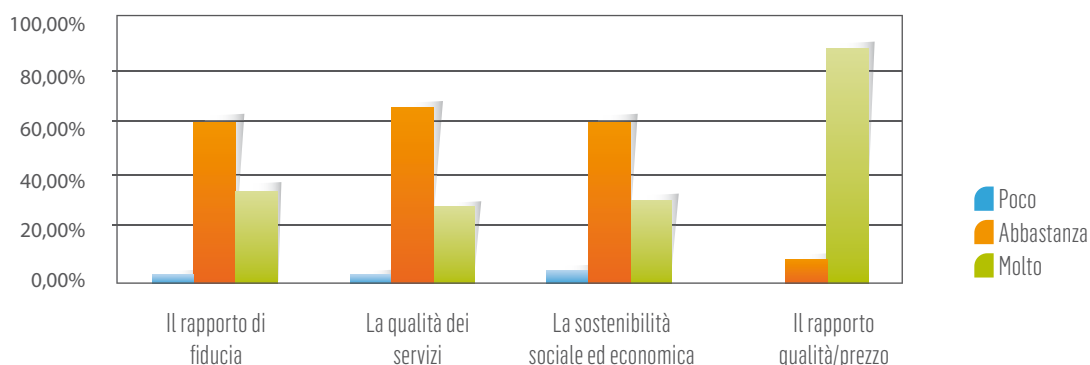


Sono stati chiesti ai Comuni dei suggerimenti **per migliorare il rapporto con i cittadini**. Dall'analisi emergono tre aree ritenute interessanti e strategiche su cui lavorare per il miglioramento:

Suggerimento	Tracce delle risposte
Trovare nuove forme di comunicazione con i cittadini che sfruttino internet, social network, applicazioni.	Maggiori contatti e informazioni fra l'azienda e utenti finali. Internet può e deve essere rafforzato non solo per tenere collegata l'azienda con il Comune, ma soprattutto con i cittadini.
Rendere evidente l'impegno dell'azienda nell'essere trasparente e attenta all'ambiente.	Maggiore sensibilizzazione sulle possibilità di risparmio energetico e leggibilità rispetto al calcolo dei consumi, valorizzazione delle politiche ambientali.
Aumentare la presenza nel territorio come soggetto "sociale".	Farsi vedere "fisicamente" di più sul territorio e incrementare l'organizzazione di eventi, incontri, proposte pubbliche.

## Estra e i Comuni

La soddisfazione dei soci indiretti di Estra rientra nella mission aziendale sia come obiettivo economico-finanziario che come impegno dell'azienda nel posizionarsi come multiutility a sostegno delle comunità territoriali di riferimento. Per questo motivo, è stato chiesto ai Comuni il loro **livello di soddisfazione** in riferimento ad alcune aree strategiche per la mission di Estra.



Ai Comuni sono stati richiesti poi alcuni suggerimenti al fine di migliorare il dialogo con Estra. Le risposte sono state aggregate in 4 aree tematiche: comunicazione complessiva del Gruppo, formazione per una mission condivisa, coinvolgimento di tutti i Comuni e sostenibilità ambientale.

<b>Comunicazione complessiva del Gruppo</b>	<b>Formazione per una mission condivisa</b>
<p>Alcuni stakeholder ritengono che sia necessario allineare la comunicazione esterna dei Comuni con quella istituzionale del Gruppo.</p>	<p>Aumentare gli incontri periodici per illustrare le scelte, i nuovi investimenti, l'andamento dell'azienda. Incentivare convegni tematici per amministratori e tecnici.</p>
<b>Coinvolgimento di tutti i Comuni soci indiretti</b>	<b>Sostenibilità ambientale</b>
<p>Maggiore presenza nei Comuni più piccoli in maniera proattiva.</p>	<p>Includere soluzioni volte alla riqualificazione dell'ambiente nell'ambito dei piani di investimento aziendali.</p>

## Estra secondo i Comuni

Raccogliere l'opinione che i Comuni hanno del Gruppo Estra è una via diretta ed efficace per individuare le aree alle quali destinare energie e attenzioni. Per questo motivo, è stato chiesto ai Comuni di fornire un **feedback sui punti di forza dell'azienda**. Le risposte più significative evidenziano la capacità del Gruppo di essersi radicato come interlocutore territoriale affidabile e riconoscibile dal tessuto sociale.

Per quanto riguarda gli aspetti da migliorare, i Comuni evidenziano la relazione/comunicazione con i cittadini, che pur ricevendo un servizio necessitano di informazioni più puntuali e diffuse su tutte le iniziative e le offerte del Gruppo.

<b>I punti di forza secondo i Comuni</b>	<b>Punti da migliorare secondo i Comuni</b>
<p>L'esperienza ed il buon lavoro fatto nelle aree territoriali in cui è presente. Esperienza e solidità territoriale. Notorietà, esperienza consolidata, solidità patrimoniale, multiservice. Radicamento nel territorio.</p>	<p>Lontananza dai piccoli centri e quindi dai clienti/cittadini che li abitano. Da migliorare la visibilità nel rapporto con gli utenti. È necessaria una maggiore diversificazione dell'offerta. Dimensioni medie dell'azienda.</p>

Estra è un'azienda radicata nel territorio e con una forte vocazione all'innovazione e alla diffusione dei propri servizi.

Per migliorare il coinvolgimento e la partecipazione degli stakeholders nei processi aziendali, ai Comuni si è domandato **in cosa dovrebbe distinguersi il Gruppo Estra rispetto alla concorrenza**.

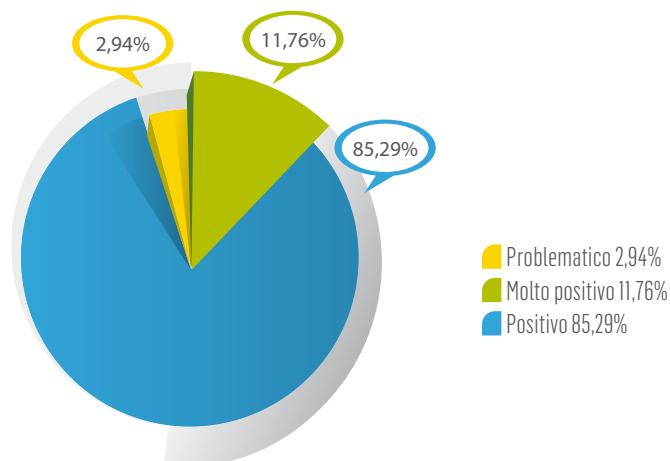
Dall'analisi delle risposte emergono i seguenti nuclei tematici :

**Innovazione/ricerca;**

**Sicurezza degli impianti;**

**Vicinanza con le comunità territoriali di riferimento.**

È interessante rilevare che l'85% dei Comuni vede **il futuro del Gruppo Estra** come positivo. Soltanto il 3% lo vede problematico.



Chi ritiene che il Gruppo Estra abbia un futuro positivo imputa la sua analisi alle seguenti motivazioni:

- trasparenza dei processi aziendali;
- professionalità e capacità manageriale più che sufficienti per competere e posizionarsi sia a livello locale che nazionale fra le migliori realtà;
- evoluzione del Gruppo verso nuove forme di gestione finanziaria, come la quotazione in Borsa.

Solidità, buona direzione, capacità:  
sono tra le parole più ricorrenti per descrivere Estra



## I lavoratori

Per Estra fare business significa sostenere anche lo sviluppo e il benessere lavorativo del proprio personale aziendale. Qualità del clima aziendale, senso di appartenenza, motivazione e orientamento dei processi di lavoro rispetto agli obiettivi, sono alcuni dei tratti distintivi della cultura aziendale di Estra.

### Metodologia di coinvolgimento e aree tematiche

È stato proposto a tutti i lavoratori un questionario online contenente affermazioni sulle quali si chiedeva di esprimere il proprio accordo o disaccordo su una scala da 1 a 9 (1 massimo disaccordo – 9 massimo accordo). Il questionario, compilato da una parte dei dipendenti nel 2015 e dai restanti nel 2016, aveva un duplice obiettivo:

- recepire i bisogni formativi per ottimizzare la realizzazione del prossimo e dei futuri Bilanci di Sostenibilità/Bilanci Integrati;
- coinvolgere uno dei principali stakeholder di Estra (i lavoratori) per una completa rendicontazione aziendale.

**Hanno risposto al questionario 372 persone, oltre il 70% del totale dei lavoratori.** Il questionario ha indagato le seguenti aree tematiche:

senso di appartenenza;

convinzioni sulle capacità dell'azienda di competere;

convinzioni sulle capacità dei colleghi;

percezione del supporto tecnologico e di sicurezza fornito dall'azienda;

percezione del supporto fornito dal proprio superiore;

coesione interna per il raggiungimento degli obiettivi;

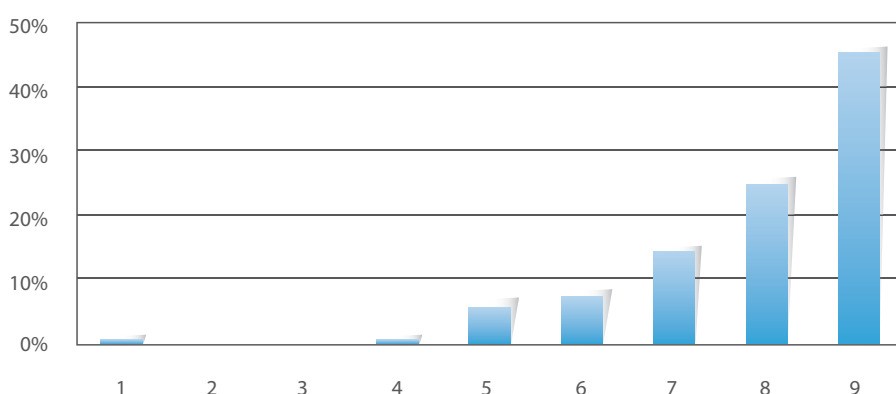
coesione sociale intesa come star bene insieme con i colleghi e sentirsi parte di un gruppo;

interdipendenza percepita per svolgere le attività e raggiungere gli obiettivi.

### Senso di appartenenza

Lavorare in Estra significa far parte di un gruppo di persone e di professionisti. Per questo motivo, fin dalla sua fondazione, l'azienda ha promosso una cultura d'impresa attenta al benessere lavorativo. La formazione dei dipendenti, il dialogo con le parti sociali e la consapevolezza che il benessere al lavoro deve essere coltivato e alimentato sono alla base della cultura d'impresa del Gruppo.

Il 45,6% dei lavoratori coinvolti ha risposto di essere molto fiero di appartenere alla società. Il 46,6% circa ha risposto con valori da 6 a 8, che indicano un elevato senso di appartenenza.



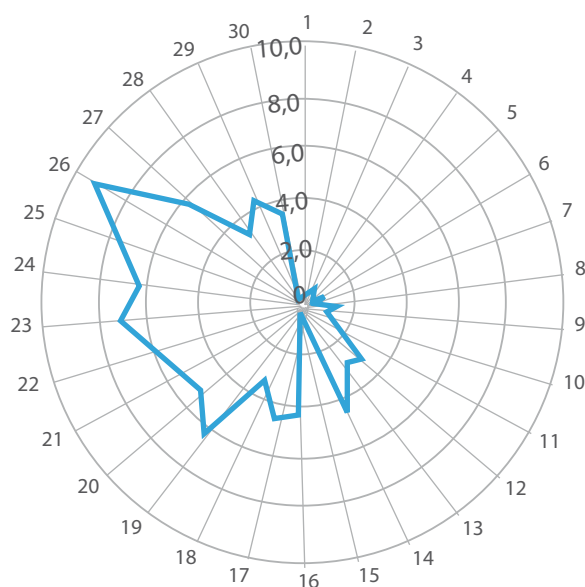
« Sono fiero di far parte di una società importante come Estra. »

## Convinzioni sulle capacità dell'azienda di competere

L'obiettivo del Gruppo Estra, per il quinquennio 2016-2020, è di proseguire l'attuale percorso di crescita volto all'affermazione del ruolo di multiutility a livello nazionale e, allo stesso tempo, di primario soggetto aggregatore nel mercato dell'energia. Il 90% dei rispondenti, con valori da 6 a 9, ritiene che Estra sia in grado di competere sul mercato dell'energia (distribuzione e vendita), a testimonianza della fiducia dei lavoratori nei confronti di Estra. Il 60,9% dei lavoratori, con valori da 6 a 9, sono convinti sulla necessità per il futuro di Estra di quotarsi in Borsa.

## Convinzioni sulle capacità dei colleghi

Il questionario ha indagato il livello di fiducia reciproca percepito dai dipendenti. Il 71,8% ritiene che i colleghi abbiano buone capacità di lavoro. L'area evidenziata nel grafico disegna uno spazio che tende ai valori più alti, evidenziando un'elevata fiducia nelle capacità dei colleghi di svolgere i compiti assegnati e di affrontare con successo tutti i problemi lavorativi e tecnici che si presentano.



« Ritieni che i tuoi colleghi siano competenti? »

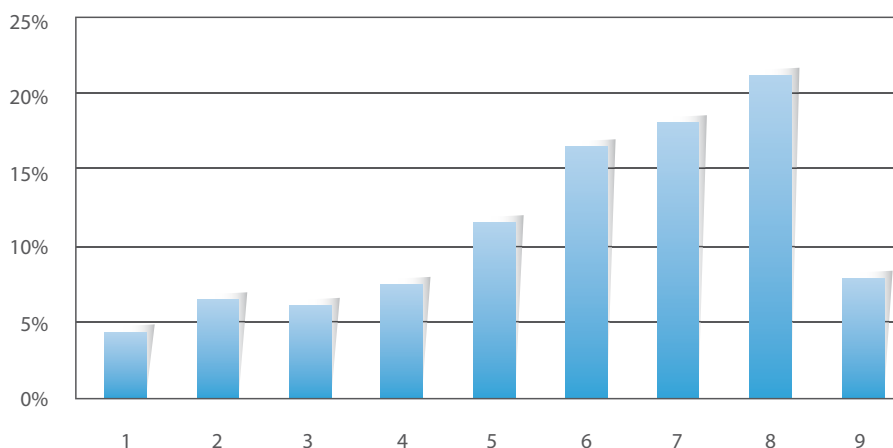


## Percezione del supporto tecnologico e di sicurezza fornito dall'azienda

Il 70,7% dei lavoratori dichiara che, nello svolgere il proprio lavoro, dispone di una tecnologia sufficientemente adeguata ai compiti assegnati e che la sicurezza sui luoghi di lavoro viene costantemente perseguita fornendo attrezzature, procedure di lavoro e formazione al personale.

## Percezione del supporto fornito dal proprio manager

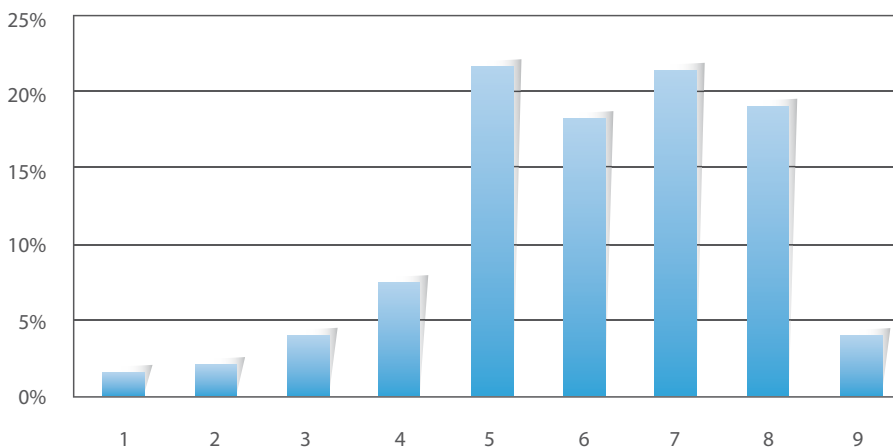
Nel questionario si è indagato in merito alla capacità del superiore di coinvolgere, facilitare la collaborazione e informare. Il 63,9% dei lavoratori ha risposto con valori da 6 a 9, indicando una buona percezione del supporto fornito dai propri superiori.



« Il tuo capo facilita la collaborazione tra le diverse persone del gruppo in cui lavori? »

## Coesione interna per il raggiungimento degli obiettivi

Il 62% del personale è convinto che gli obiettivi si raggiungono solo attraverso il contributo di tutti e che i risultati del proprio lavoro spesso dipendono dal contributo degli altri colleghi. Il 21% fornisce una risposta che si attesta sul valore del 5, ovvero una zona neutra sulla quale incide la standardizzazione delle attività quotidiane. Alla domanda "In ogni situazione lavorativa di bisogno posso sempre contare sull'aiuto dei miei colleghi", oppure "Per svolgere bene il mio lavoro ho sempre bisogno dell'aiuto degli altri?", il 72% dei lavoratori risponde positivamente, dimostrando l'esistenza e la qualità della collaborazione reciproca. Questi risultati evidenziano che i lavoratori ritengono la fiducia e la collaborazione tra colleghi il punto di principale forza del Gruppo Estra.

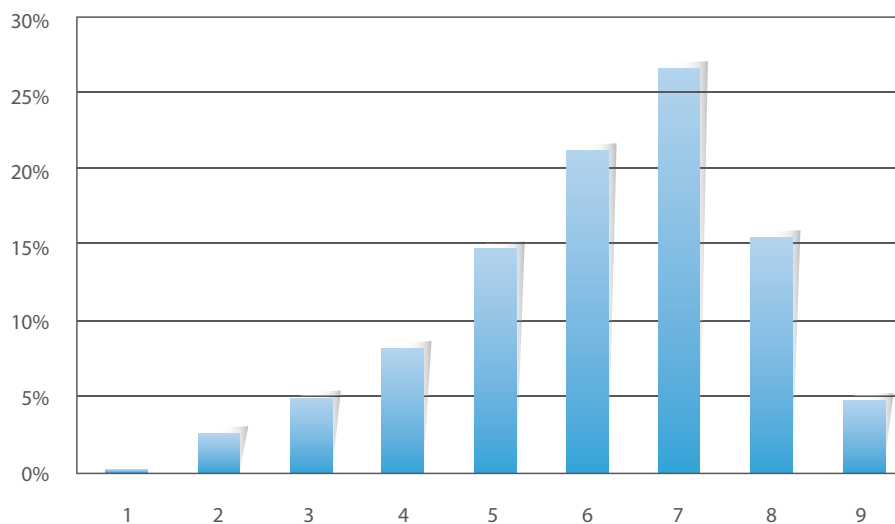


« Per raggiungere gli obiettivi professionali posso sempre contare sull'aiuto dei miei colleghi. »



## Coesione sociale intesa come star bene insieme con i colleghi e sentirsi parte di un gruppo

Il clima all'interno di un servizio, il modo con cui si comunica, la buona intesa, sono aspetti importanti quando avere fiducia nelle competenze dei colleghi. Il 69,40% (valori da 6 a 9) dichiara di sentirsi parte di un gruppo di lavoro e di star bene insieme.

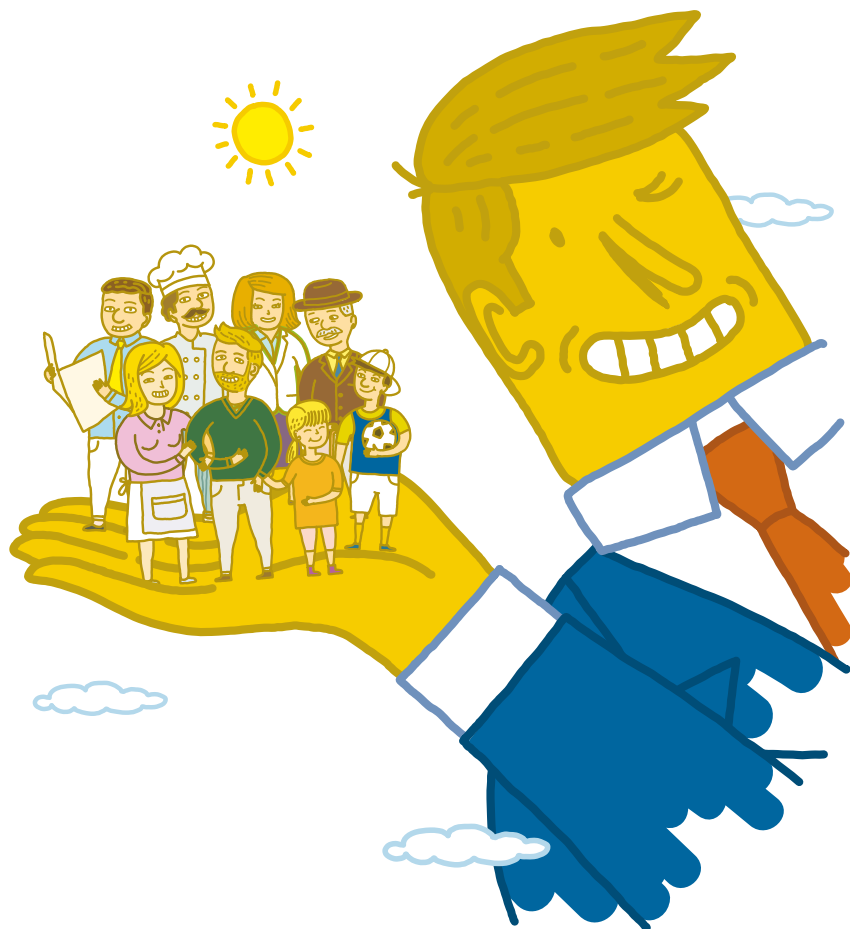


« Mi sento parte di un gruppo e sto bene con i miei colleghi. »





# Clienti





## Clienti

Numero e consumi

Estra per i clienti

Customer care e livelli di qualità

- Area clienti online e APP
- Contratto online
- Store, punto.clienti e altri canali di contatto
- Andamento dei reclami scritti

Distribuzione gas: sicurezza e qualità

- Ricerca sistematica delle fughe di gas
- Incentivi
- Sicurezza in 7 lingue
- Livelli di qualità
- Customer satisfaction



+14,7%

**i clienti gas ed energia elettrica**

Dal 2015 in vigore il **Protocollo Volontario di Autoregolazione** per contratti non richiesti

7

**minuti** il tempo medio di attesa agli sportelli

16

**secondi** il tempo medio di attesa al call center prima della risposta

98%

la **soddisfazione complessiva** rispetto al servizio di distribuzione gas



# Numero e consumi

Nel 2015 il Gruppo Estra ha registrato un incremento del numero complessivo dei clienti, tutto ciò grazie a più fattori:

- l'affermazione di una rete di vendita nazionale strutturata nella commercializzazione di gas ed energia elettrica;
- l'incremento delle vendite particolarmente significativo nel segmento domestico e retail nella vendita di energia elettrica;
- la vincita della gara per l'acquisizione del 100% del capitale di Veia Energia Ambiente, società di vendita gas attiva in Provincia di Lucca, con circa 9.000 clienti;
- la vincita della gara Consip per la fornitura di gas metano in Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia;
- la vincita della gara per la fornitura di gas metano alle grandi stazioni di Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Bari.

Vendita gas metano			2015
	2013	2014	
Business	1,78%	1,08%	1,19%
Condominio libero	0,22%	0,22%	0,19%
Condominio tutelato	0,30%	0,32%	0,29%
Domestico libero	33,34%	31,87%	37,58%
Domestico tutelato	58,21%	59,02%	52,89%
Pubblica amministrazione	0,84%	1,82%	2,77%
Retail	5,30%	5,66%	5,07%
Rete di trasporto	0,01%	0,01%	0,01%
<b>Totale in unità</b>	<b>406.498</b>	<b>362.515</b>	<b>379.280</b>

Vendita energia elettrica			2015
	2013	2014	
Altri usi	21,47%	21,78%	11,16%
Illuminazione pubblica	3,15%	2,94%	1,49%
Utenze domestiche	75,38%	75,28%	87,35%
<b>Totale in unità</b>	<b>33.048</b>	<b>37.321</b>	<b>79.296</b>

**Il numero complessivo dei clienti gas ed energia elettrica è cresciuto, rispetto al 2014, del 14,7%** e copre le 20 regioni italiane. Si segnala l'incremento dei clienti domestici a mercato libero (+47% a fine 2015, complessivamente tra gas e energia elettrica).

In coerenza con le linee strategiche del Gruppo, le politiche commerciali perseguono i seguenti obiettivi:

- fidelizzazione e cross selling attraverso l'ulteriore sviluppo del progetto store ed implementazione di servizi online;
- acquisizione, consolidamento e crescita della base clienti mediante l'utilizzo di canali di vendita e operazioni societarie di acquisto clienti (su queste attività verranno ulteriormente sviluppate attività di monitoraggio della qualità del lavoro dei partners);
- sviluppo di attività complesse di customer care (ruolo di Estra Energie nei servizi energetici come Energy Service Provider).

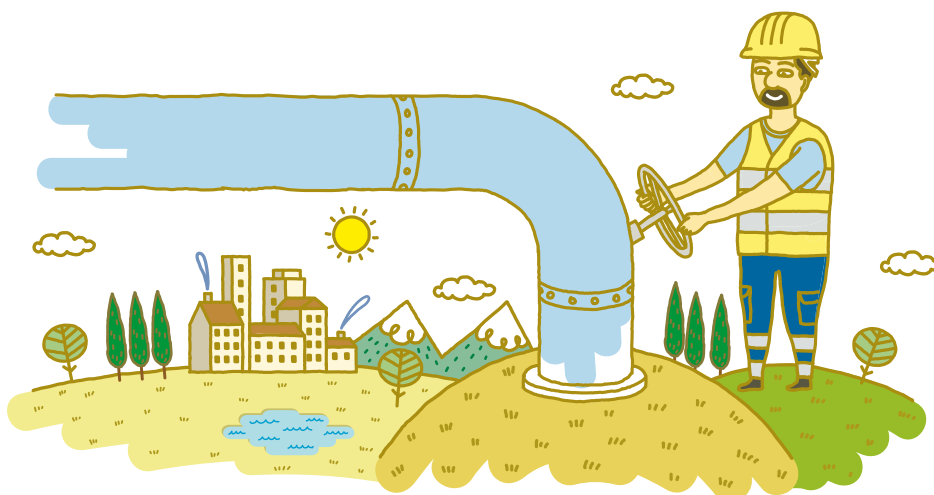
Distribuzione e vendita GPL			2015
	2013	2014	
			92,66%
Utenze civili	93,61%	93,56%	4,98%
Partite Iva Business	4,34%	4,34%	1,28%
Pubblica amministrazione	1,02%	1,07%	0,97%
ONLUS	0,93%	0,93%	0,12%
Corpi di polizia	0,10%	0,10%	
<b>Totale in unità</b>	<b>5.805</b>	<b>5.803</b>	<b>5.803</b>

Telecomunicazioni			2015
	2013	2014	
			56,53%
Privati	49,57%	56,82%	43,47%
Business	50,43%	43,18%	
<b>Totale in unità</b>	<b>2.213</b>	<b>2.244</b>	<b>2.349</b>

Stabile il numero di clienti nel settore della distribuzione e vendita del GPL e nei servizi di telecomunicazione (banda ultra larga, wi-fi, internet e fonia fissa).

Distribuzione gas metano			2015
	2013	2014	
			97,56%
Domestici e piccole partite iva	97,53%	98,58%	1,82%
Piccole e medie imprese	1,56%	1,55%	0,62%
Grandi imprese	0,91%	0,87%	
<b>Totale in unità</b>	<b>466.135</b>	<b>467.367</b>	<b>362.900</b>

Nel servizio di distribuzione gas metano, si nota un decremento di clienti finali nel 2015, dovuto al passaggio ad altro gestore della rete del Comune di Prato.





Consumo gas in m <sup>3</sup>			2015
	2013	2014	
Business + PPAA	283.743	298.179	447.897
Tutela	246.664	187.088	172.626
Libero Domestico	104.474	79.241	92.580
Retail	96.325	75.605	69.449
Clienti Grossisti	185.501	222.335	398.521

Consumo energia elettrica in kWh*		2015
	2014	
Mercato Business	253.808	180.513
Mercato Retail	143.521	140.517
Mercato Domestico	52.719	118.664
Vendita Grossista	25.190	82.831

\* Dato disponibile a partire dal 2014

La capacità del Gruppo di operare sul trading gas ed energia elettrica ha permesso di acquisire come clienti altre società di vendita. Una scelta i cui risultati sono cresciuti nel tempo, come dimostrano il numero dei grossisti clienti di Estra e la quota dei loro consumi.



# Estra per i clienti

La politica commerciale di Estra si declina su vari canali e ha come obiettivo tutti i target

L'organizzazione commerciale si articola in area manager, account personali per grandi clienti, team dedicati ai clienti retail, una rete di agenzie selezionate e adeguatamente formate per i clienti domestici. Le offerte commerciali si differenziano per target e coprono le diverse esigenze del cliente che può scegliere la tariffa più conveniente che meglio si adatta al suo stile di consumo: prezzi fissi, per mettersi al riparo dagli aumenti, oppure tariffe variabili per cogliere tutte le opportunità di mercato.

Sono state pensate offerte che si adattano anche agli stili di vita, come quella **Economy Web** per la quale l'adesione è esclusivamente online, oppure l'offerta **Rata Family Gas** che, per rispondere alle necessità delle famiglie in tempi di crisi, consente di pagare in 12 rate il consumo annuo di metano. A quasi dieci anni dal lancio della vecchia Tariffa Family, primo esempio di fatturazione a rate del metano lanciato da un'azienda di servizi pubblici di medie dimensioni (per questo a suo tempo citata come tra le più dinamiche del settore), Estra ha deciso di rinnovare l'offerta. Una scelta che intende sostenere l'economia delle famiglie: un aiuto concreto per far quadrare i bilanci pianificando le spese per l'energia ed evitare, ad esempio, i picchi dei costi invernali.

La tutela del cliente è una tra le maggiori priorità di Estra che ha posto particolare attenzione ai processi commerciali per la finalizzazione dei contratti a distanza (teleselling e porta a porta). Per questo sono state adottate una serie di misure per tutelare i clienti e potenziali clienti nel momento della conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

In particolare, Estra intende garantire il rispetto dei seguenti principi:

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

Per raggiungere questi obiettivi Estra:

- da giugno 2015 ha adottato un **Protocollo Volontario di Autoregolazione**, con il quale introduce misure ulteriori rispetto a quanto già previsto dalla normativa in tema di contratti ed attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e/o gas naturale;
- individua quali funzioni aziendali, diverse da quella commerciale, sono responsabili della sua attuazione;
- invita le associazioni dei consumatori a partecipare alle riunioni dell'Organismo di Controllo che ha il compito di garantire il rispetto del Protocollo;
- stabilisce quali misure debbano essere adottate in caso di sua mancata applicazione.

Le osservazioni, segnalazioni e valutazioni delle associazioni dei consumatori sono riportate nel documento che viene presentato alle direzioni aziendali con il principale obiettivo di definire quali azioni intraprendere per aumentare il grado di soddisfazione della clientela in fase di stipula del contratto.



# Customer care e livelli di qualità

## Area clienti online e APP

Tutti i progetti relativi a quest'area hanno perseguito lo scopo di migliorare la customer experience per i clienti digitali, in modo da ampliare, semplificare e velocizzare l'interazione con i servizi disponibili. La nuova APP per Android e iPhone, semplice e gratuita, è uno sportello self service per fare tutte le operazioni legate alle proprie utenze di gas, luce e telecomunicazioni anche con lo smartphone. In linea con l'area clienti Estra del sito internet, permette ora a tutti i clienti gas, luce e telecomunicazioni di scaricare le fatture online, accedere a tutti i dati legati alle utenze, inviare e visualizzare le autoletture in tempo reale, pagare le bollette, ricercare i punti clienti e le agenzie Estra sul territorio. Non solo: con la App si trovano anche informazioni utili e con un touch si possono chiamare direttamente gli operatori. Attivato anche il servizio di avviso email e sms di autolettura gas e luce.

Clienti che hanno scaricato l'APP Estra		
2014	2015	Variazione
360	6.132	<b>+940%</b>

In proporzione alle installazioni effettuate dai clienti negli anni 2014 - 2015, Estra ottiene ottime recensioni Google Play sull'usabilità ed efficacia della sua APP.

Benchmark APP su Google Play			
		2014	2015
Società	Fascia installazioni	Voto recensioni	
Estra	1.000 - 5.000	4.3/5	3.9/5
Eni	100.000 - 500.000	4.0/5	3.9/5
Enel	100.000 - 500.000	3.8/5	3.8/5
Sorgenia	5.000 - 10.000	-	3.4/5
E-on	10.000 - 50.000	-	2.8/5

È stata anche realizzata un'applicazione che permette ai clienti di lasciare l'autolettura del gas e dell'energia elettrica attraverso i tablet collocati negli store. L'interfaccia grafica è coerente con gli altri servizi online per rendere quanto più chiaro e semplice l'inserimento dei dati

Iscritti area clienti		
2013		
2014	42.200	<b>+29,5%</b>
2015	55.000	<b>+30,5%</b>



Gli iscritti all'area clienti possono ricevere la bolletta in formato elettronico. Nelle tabelle sottostanti si nota un incremento costante nel numero dei clienti che hanno scelto questa modalità comoda e rispettosa dell'ambiente.

Fatturazione elettronica gas metano			2015
	2013	2014	
Business	3,92%	4,27%	6,53%
Condominio libero	0,22%	0,20%	0,16%
Condominio tutelato	0,26%	0,24%	0,20%
Domestico libero	51,91%	55,01%	59,42%
Domestico tutelato	39,25%	36,01%	29,94%
Pubblica amministrazione	0,24%	0,20%	0,24%
Retail	4,16%	4,02%	3,46%
Rete di trasporto	0,02%	0,03%	0,03%
<b>Totale in unità</b>	<b>18.729</b>	<b>19.280</b>	<b>22.973</b>

Fatturazione elettronica energia elettrica			2015
	2013	2014	
Altri usi	29,53%	22,90%	9,59%
Illuminazione pubblica	0,18%	0,10%	2,63%
Utenze domestiche	70,29%	77,00%	87,78%
<b>Totale in unità</b>	<b>1.158</b>	<b>2.052</b>	<b>6.161</b>

Fatturazione elettronica telecomunicazioni			2015
	2013	2014	
Privati	62,50%	66,56%	67,06%
Business	37,50%	33,44%	32,94%
<b>Totale in unità</b>	<b>272</b>	<b>320</b>	<b>340</b>

## Contratto online

Così come è stato fatto nel 2014 per il contratto online gas, si è proceduto allo studio e alla realizzazione di un'interfaccia grafica di facile usabilità per permettere a tutti i potenziali clienti di stipulare un contratto elettrico in totale autonomia. Da un punto di vista commerciale la possibilità di scegliere online sia **Economy Web Gas** sia **Economy Web Luce** ha portato ad un primo completamento dell'offerta in termini "dual fuel". L'evoluzione futura che avranno questi due servizi sarà di maggiore integrazione (poter sottoscrivere entrambi in un'unica procedura) e di estensione (poter accedere a più listini).



## Store, punto.clienti e altri canali di contatto

Dal 2013 è iniziata l'attività di **rinnovo dei punti fisici di contatto con la clientela**. La strategia, basata sul superamento del concetto di "sportello" in favore della creazione di luoghi dove rendere un servizio piacevole e soddisfacente, vedrà anche nel 2016 realizzarsi di nuovi store e di nuove forme di presidio territoriale.

Spazi più ampi e confortevoli per i cittadini che possono rivolgersi al nuovo ufficio sia per sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, adsl, telefonia) ed ottenere consulenze sul complesso scenario del mercato libero dell'energia, sia per chi è già cliente Estra, per svolgere tutte le pratiche (volture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.). Nei nuovi locali è presente anche uno spazio dedicato ai bambini che sono in attesa insieme ai propri genitori. Per agevolare l'arrivo e la permanenza dei clienti, la prima ora del parcheggio più vicino all'ufficio è gratuita: basterà richiedere il tagliando all'operatore e presentarlo alla cassa del parcheggio.

Il concept dei nuovi uffici evidenzia il dualismo tra innovazione tecnologica e senso di familiarità grazie al gioco tra elementi plastici e legno che caratterizza rispettivamente l'area operativa e quella per l'accoglienza clienti. Nella prima, un fascio di tubature, riferimento all'infrastruttura tecnologica dell'azienda, diventa la quinta scenografica verso cui il cliente guarda e dove ritrova i colori appartenenti al logo. La parte dedicata al cliente è invece connotata dall'uso del legno sia come finitura di pavimenti che di pareti: l'uso di questo materiale rimanda al concetto di ambiente domestico e familiare che accoglie e rassicura il cliente.

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

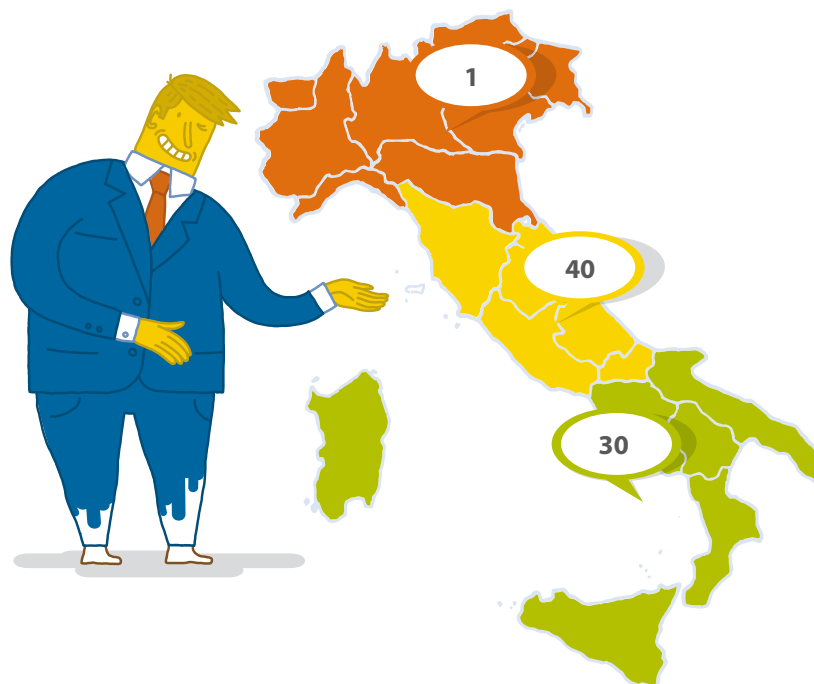


### Obiettivo 2016

Nuove aperture store e punto.clienti

- Sansepolcro
- Siena
- Sesto Fiorentino
- Bibbiena

Gli uffici al pubblico delle società di vendita gas ed energia del gruppo Estra sono in totale 71.



## Tempo medio di attesa allo sportello

2015

7:33 sec

\* Monitorato dal 2015



Da sinistra: gli store di Prato e di Arezzo

## Elenco dei servizi offerti negli store



CONSULENZA  
ENERGETICA



SOLUZIONI  
PER IL RISPARMIO



SOLUZIONI  
PER LA DOMOTICA



SERVIZI DIGITALI  
DI AUTOLETTURA



CONNESSIONE WI-FI  
GRATUITA



WEB TV



PARCHEGGIO  
GRATUITO 1 ORA



6 SPORTELLI  
DEDICATI



CODE PRIORITARIE



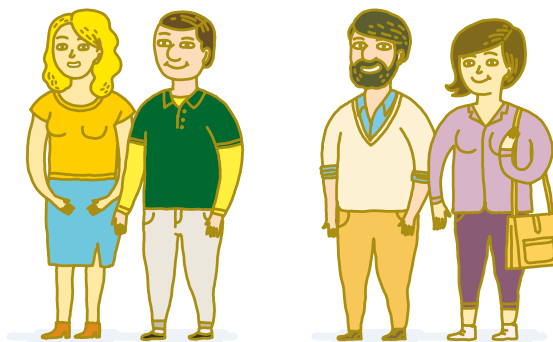
AREA BAMBINI



FASCIATOIO PER  
NEO-MAMME



ASSISTENZA IN  
INGLESE E CINESE



## Altri canali di contatto

Siti internet

www.estrspa.it, lucegas.estrspa.it, tlc.estrspa.it, impianti.estrspa.it, gpl.estrspa.it, www.centria.it

Call center

Servizi autolettura telefonici e on line

Pronto intervento gas

Caselle di posta dedicate

3 sedi: Arezzo, Prato e Siena



**Le chiamate al call center rispetto al 2014 sono aumentate del 7,6%; il tempo di risposta è diminuito.** Per quest'ultimo dato occorre far presente che il valore del tempo medio di attesa relativo al 1° trimestre 2014 per il call center del gruppo Estra è stato di 26 secondi, mentre per il 2° semestre 2014 è stato di 126 secondi (questa grande differenza è da attribuire ai due mesi durante i quali è stato modificato il sistema informativo). Il valore medio per il 2014 è stato di 76 secondi.

### Numero di chiamate

	N. di chiamate ad operatore		N. di chiamate ad operatore con risposta	
	N. chiamate	Media mensile	N. chiamate	Media mensile
2013	321.144	26.762	318.054	26.504
2014	292.653	24.388	283.697	23.641
2015	314.970	26.247	311.837	25.986

### Standard di qualità del call center

	Accessibilità al servizio	Tempi medi di attesa* prima della risposta in sec.	Livello di servizio
2013	100%	13,2	99%
2014		76,0	97%
2015		16,3	99%

\* Il tempo medio di attesa per un cliente che vuole parlare con un operatore è il tempo che intercorre tra la richiesta di conversazione con operatore e l'inizio del colloquio. Non tiene conto del percorso iniziale del risponditore automatico.

## Andamento dei reclami scritti

Le società Centria, Estracom ed Estra Clima registrano livelli di reclamo molto bassi e tempi di risposta in miglioramento per quanto riguarda Centria, stabili per Estracom, mentre Estra Clima registra un peggioramento nel 2015.



### Reclami o richieste di informazioni

	Numero totale	Tempo massimo previsto	Tempo medio rilevato per la risposta	Rispetto del tempo massimo
2013	25	95% entro 30 gg	13,04 gg	92,00%
2014	22		16,14 gg	72,73%
2015	17		11,76 gg	100,00%



### Reclami scritti

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Rispetto del tempo massimo
2013	29	Entro 40 gg	98,50%
2014	41		93,50%
2015	13		40,00%



### Reclami scritti

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Rispetto del tempo massimo
2013	19	Entro 40 gg	90,00%
2014	5		99,00%
2015	12		99,00%



### Reclami scritti vendita energia elettrica

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Numero pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
2013	238	Entro 40 gg	11	221	6	97,47%
2014	457		49	408	0	100,00%
2015	6.762		740	6.000	21	99,69%



## Reclami scritti vendita gas metano

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Numero pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
2013	3.205	Entro 40 gg	200	2.801	24	99,20%
2014	2.289		91	2.190	4	99,82%
2015	5.201		780	4.403	18	99,65%

Per Estra Elettricità e Estra Energie si registrano dati stazionari o in diminuzione nel numero delle richieste di informazioni e di rettifica fattura, mentre cresce in maniera importante il numero dei reclami. Le motivazioni principali dei reclami sono relative a contratti non richiesti e diritti di ripensamento. Estra Elettricità, data la forte spinta commerciale del 2014, registra una crescita molto più marcata di quella di Estra Energie. I reclami per altre motivazioni tendenzialmente diminuiscono tutti.

La motivazione principale delle richieste di informazione è Info Fattura, mentre la motivazione principale delle richieste di rettifica è la stima errata della fattura in acconto.



- Diminuzione dei reclami relativi alla vendita gas e luce del 10%;
- dopo quella effettuata nel 2014, svolgere un'indagine di customer satisfaction sui clienti gas ed energia elettrica.

# Distribuzione gas: sicurezza e qualità

## Ricerca sistematica delle fughe di gas

La ricerca sistematica delle fughe di gas, svolta da Centria, va **oltre gli obblighi previsti dalla Delibera** n. 574/2013 dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico Integrato (AEEGSI). E' stata eseguita l'attività prevista dalla normativa relativa alla programmazione, gestione e conduzione dell'attività di ispezione delle reti di distribuzione gas (sia alta/media pressione che bassa pressione), ma oltre a questo è stata eseguita un'attività supplementare allo scopo di aumentare sicurezza e qualità.

Per quanto riguarda le tubazioni non ispezionabili con passaggio in superficie (tubazioni in cunicolo) è stata eseguita l'ispezione degli sfiati. In base ai valori rilevati sugli sfiati ed allo stato di conservazione degli stessi, alcuni sono stati ricontrollati successivamente con più di un passaggio. I tratti di rete non percorribili con il mezzo attrezzato (strade, viottoli, campi, giardini, boschi, ecc.) sono stati ispezionati con personale dotato di specifiche attrezzature. Questi i dati relativi all'intera attività ispettiva delle reti di distribuzione gas.

### Attività ispettiva reti distribuzione gas

	Metri totali alta e media pressione	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Riparazioni
2013	2.284.330	2.279.679	3.232.139	3.228.016	71
2014	2.309.717	2.294.151	3.261.977	3.253.991	124
2015	2.266.960	2.214.120	3.239.960	3.092.449	88



### Deviazioni interrate ispezionate

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Riparazioni
2015	32.332	252.388	50

### Deviazioni aeree ispezionate

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Riparazioni
2015	168	8.482	27

### Misuratori ispezionati

	N. misuratori alta e media pressione	N. misuratori bassa pressione	N. PDR alta e media pressione	N. PDR bassa pressione	Riparazioni
2015	151	8.209	151	8.209	0

I dati dimostrano la costante attività di ricerca che tutti gli anni si attesta su oltre 2000 km di rete in alta e media pressione e su oltre 3000 Km di rete in bassa pressione ispezionata. Una garanzia per i cittadini che possono contare su una rete sicura e controllata sistematicamente.

## Incentivi

Centria opera costantemente per la sicurezza degli utenti con la ricerca programmata delle fughe di gas e un continuo miglioramento del servizio di distribuzione gas per **garantire impianti sicuri ed evitare pericoli e rischi di incidenti**. Il meccanismo di premi e penalità per le società di distribuzione del metano, messo a punto dall'AEEGSI, ha lo stesso obiettivo. In particolare, tale meccanismo, attraverso verifiche annuali sulla qualità del servizio agli impianti di distribuzione, riguarda:

- la riduzione di dispersioni dalla rete (raggiungibile solo con una programmata ricerca delle fughe);
- la corretta odorizzazione del metano, essenziale per prevenire esplosioni o intossicazioni (infatti, il metano è inodore e quindi senza odorizzante un'eventuale fuga non verrebbe percepita).

Centria, nel 2013 (ultimo anno per il quale l'AEEGSI ha comunicato l'esito delle verifiche) è risultata **quinta tra gli operatori a livello nazionale**. Ha ricevuto oltre 1.660.000 euro di incentivi, di cui 1.330.000 ottenuti grazie al numero ridotto di dispersioni di gas. Un riconoscimento importante per Centria che, al di là della posizione in classifica, conferma la qualità del servizio di distribuzione gas in tutti i propri impianti.

## Sicurezza in 7 lingue

**Essere sicuri con il gas, dipende anche da te.** Questo lo slogan della campagna di prevenzione rivolta ai cittadini sul corretto utilizzo degli impianti a gas, realizzata con il patrocinio del CIG (Comitato Italiano Gas). La campagna prevede un opuscolo informativo tradotto in 7 lingue (italiano, inglese, francese, arabo, rumeno, albanese e cinese) per sensibilizzare e tutelare tutti i cittadini italiani e stranieri sull'importanza della prevenzione quando si parla di impianti a gas. Gli opuscoli sono disponibili online, negli uffici aziendali e negli Uffici Relazioni con il Pubblico dei Comuni dove viene gestita la rete di distribuzione del metano. Gli automezzi delle squadre operative sono stati personalizzati riportando le buone pratiche indicate nell'opuscolo.

Se "Essere sicuri con il gas, dipende anche da te" in cinese diventa 天然气的安全使用最取决于你, e in arabo invece è الأمن من الغاز يعتمد أيضا عليك, le regole per la sicurezza sono le stesse per tutti: controllare lo scarico dei fumi degli impianti, non lasciare fornelli accessi senza custodia, chiudere il rubinetto centrale nel caso di non utilizzo dell'impianto, sostituire il tubo di collegamento con la cucina entro la data di scadenza indicata, ricorrere agli operatori legalmente abilitati per controllare l'aerazione e la ventilazione, evitare assolutamente il fai da te, segnalare prontamente al gestore le possibili fughe di gas chiamando il numero verde.

L'iniziativa, in linea con le disposizioni del CIG, vuole promuovere la cultura della prevenzione, informare sui rischi connessi a utilizzi impropri del gas e sugli obblighi degli utenti riguardo agli interventi di manutenzione su impianti e apparecchi.



## Livelli di qualità

Forse il più importante tra i livelli di qualità da rispettare, per una società di distribuzione gas, è quello del tempo d'intervento in caso di chiamata per fughe di gas. Centria ha definito uno **standard migliorativo rispetto a quello stabilito dall'AEEGSI**, portando da 120 a 100 secondi il tempo entro il quale rispondere alle chiamate di pronto intervento. Nel 2015, questo standard volontario è stato rispettato per il 99,89% delle telefonate arrivate. Ampiamente rispettato lo standard riguardante la percentuale minima di chiamate telefoniche con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti: nel 2015 raggiunto il 100% per gli interventi a valle del PDR.

### Pronto intervento gas

	Numero di chiamate	Tempo medio in sec. prima di parlare con l'operatore
2013	17.143	33,889
2014	16.088	33,776
2015	15.240	33,206

### Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento gas

	Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.9)	Standard migliorativo definito da Centria	Rispetto standard migliorativo
2013	90% entro 120 secondi	99% entro 100 secondi	99,44%
2014			99,81%
2015			99,89%

### Percentuale di chiamate telefoniche con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti

	Tipologia di intervento	Livello previsto dalla delibera n.574/13 (art.10)	Tempo medio rilevato in min.	Rispetto del tempo max	% di chiamate con tempo di arrivo oltre tempo massimo
2013	Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	28,18	99,72%	0,28%
2014			29,02	99,52%	0,48%
2015			31,88	99,52%	0,48%
2013	A valle del PDR	90% entro 60 minuti	29,41	99,63%	0,37%
2014			29,81	99,25%	0,75%
2015			30,38	100,00%	0,00%

Se la qualità del pronto intervento è essenziale per la sicurezza della comunità, per il cliente finale di un'azienda di distribuzione è importante anche il tempo con cui vengono eseguiti i lavori che lui stesso richiede, come ad esempio l'allacciamento alla rete o la sostituzione del contatore.

Per comprendere le tabelle che seguono occorre definire il significato di lavori semplici e lavori complessi.

Per l'AEEGSI, sono considerati:

- lavori semplici la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'impianto di proprietà del distributore, eseguite con un intervento limitato all'allacciamento in bassa pressione ed eventualmente al contatore;
- lavori complessi tutti quelli non compresi nella definizione di lavori semplici, dunque tutti i casi in cui il distributore debba intervenire, ad esempio, sulla condotta stradale.

### Lavori semplici eseguiti

	Numero totale	Livello previsto	Tempo medio
2013	3.129	10 gg	3,99 gg
2014	2.733		3,54 gg
2015	1.925		3,65 gg

### Lavori complessi eseguiti

	Numero totale	Livello previsto	Tempo medio	Rispetto del tempo massimo
2013	65	90% entro 60 gg	9,83 gg	100%
2014	47		6,60 gg	100%
2015	45		9,00 gg	100%



### Tempo medio per attivazione fornitura gas

	Livello previsto	Tempo medio rilevato
2013	10 gg	3,71 gg
2014		3,08 gg
2015		3,32 gg

### Percentuale di rispetto della fascia di puntualità per appuntamento\*

	Livello previsto	Percentuale di rispetto
2013	2 ore	99,80%
2014		99,86%
2015		99,85%

\* inclusi gli appuntamenti posticipati

## Customer satisfaction

A fine 2015 è stata realizzata un'indagine di customer satisfaction che ha coinvolto, attraverso interviste telefoniche, 1.000 utenti domestici di Centria, la società del Gruppo Estra che gestisce il servizio di distribuzione gas metano. Nello specifico, sono stati indagati i seguenti argomenti:

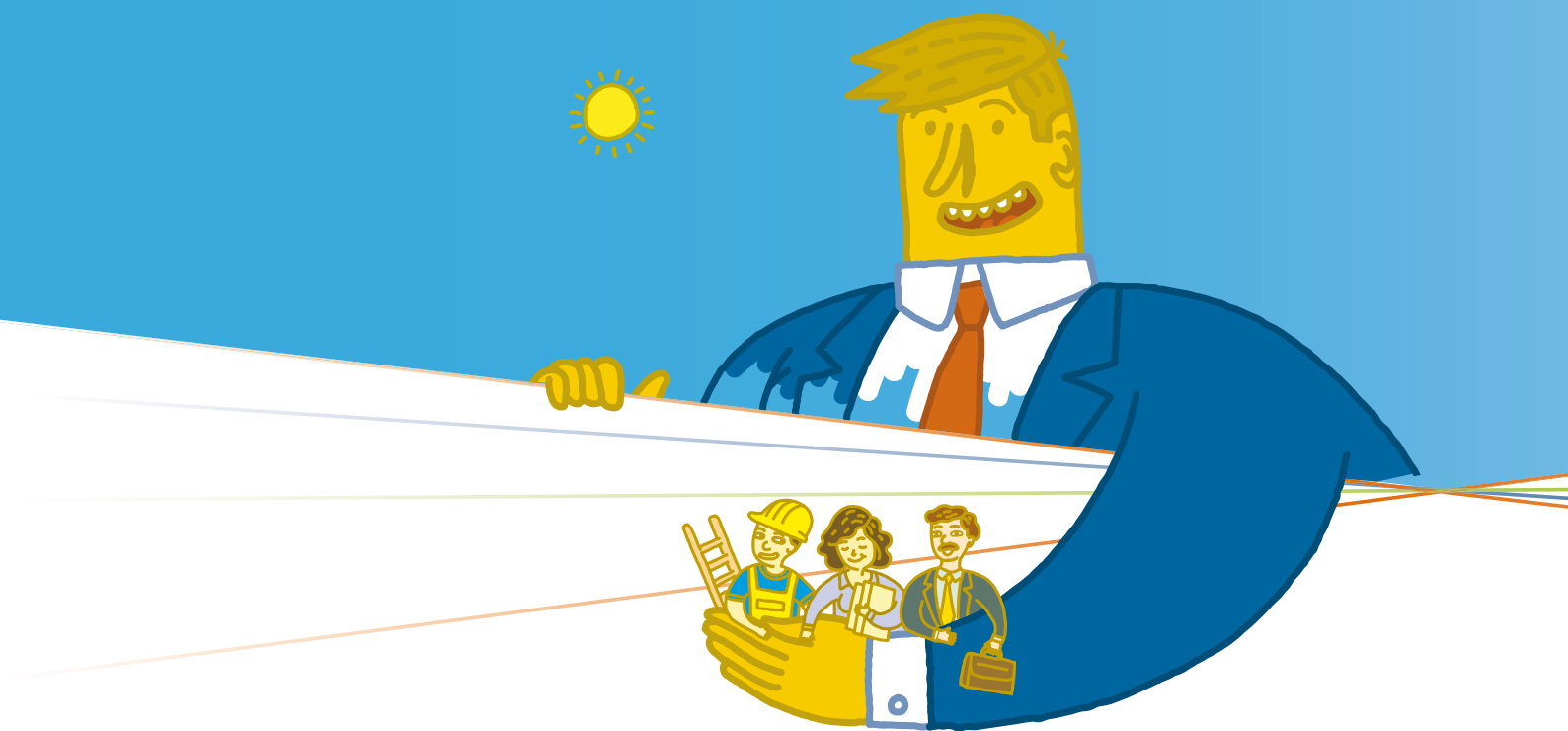
- notorietà dell'azienda;
- soddisfazione globale della qualità del servizio di fornitura di gas e dei suoi componenti;
- libera espressione delle motivazioni alla base di criticità o potenzialità emerse.

Dall'indagine emerge che **la soddisfazione complessiva rispetto alla fornitura del servizio è elevata (98%)**, con un voto medio (8,5 su una scala da 1 a 10), in crescita rispetto al 2012 (8,1). L'indicatore con il livello di performance medio più elevato si conferma la continuità del servizio che emerge come area di eccellenza, grazie ad un voto medio pari a 9,1. Specifiche domande sono state fatte agli utenti che negli ultimi due anni hanno contattato il numero verde (segnalazione di fughe), richiesto un preventivo per nuovo allaccio o un servizio di esecuzione lavori. Anche i servizi erogati su richiesta presentano dei livelli di soddisfazione complessiva molto buoni, in particolare sulle attività di esecuzione lavori (96,8% di soddisfatti, con un voto medio di 8,4), sul servizio di preventivazione (93,6% di soddisfatti, con un voto medio di 8,3) e sul servizio guasti (92,9% di soddisfatti, con un voto medio di 8,3). Costantemente al di sopra dell'8 anche la soddisfazione dei clienti sui singoli indicatori di area: capacità di risolvere i problemi, chiarezza e cortesia. Tra gli aspetti da migliorare, la notorietà del marchio Centria (2,6%) come società di distribuzione del gas metano.



# Risorse umane





## Risorse umane

### Le persone di Estra

Contratti e retribuzioni lorde

Nuove assunzioni

Cessazioni

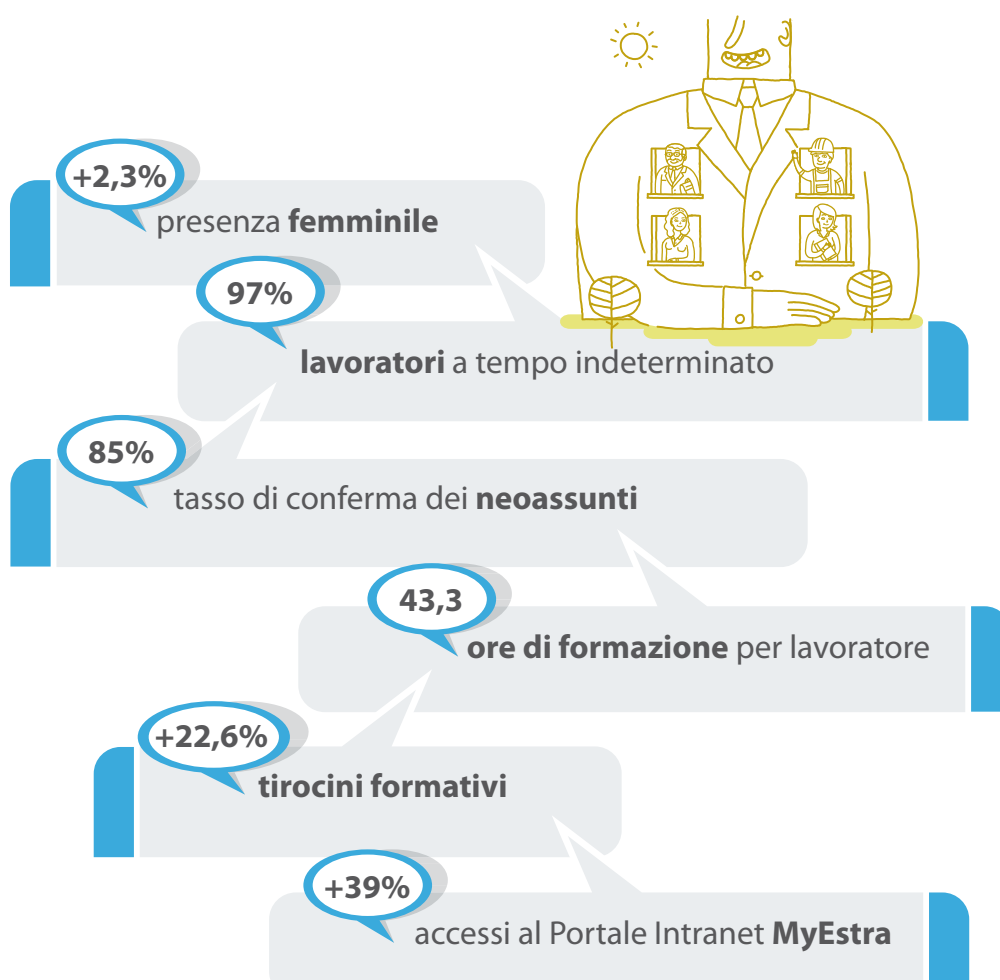
### Formazione

Tirocini

### Sicurezza

### Comunicazione interna







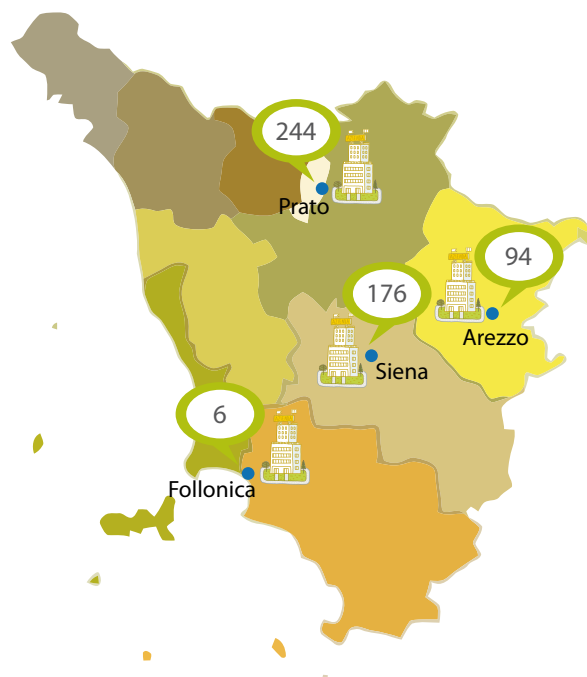
# Le persone di Estra

Il numero dei dipendenti del Gruppo Estra dal dicembre 2014 al dicembre del 2015 è diminuito dell'8,6%, passando da 569 a 520 lavoratori. Questa riduzione è dovuta al passaggio di alcuni lavoratori del Gruppo ad un'altra società che ha vinto la gara per la gestione della rete di distribuzione del gas nel Comune di Prato.

In questa occasione è stato siglato un **accordo tra i sindacati toscani di categoria e il Gruppo** che ha definito più ampie tutele, rispetto a quelle previste dalla normativa nazionale, per i lavoratori che dovessero passare alle dipendenze del gruppo Estra a seguito di gare vinte per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas.

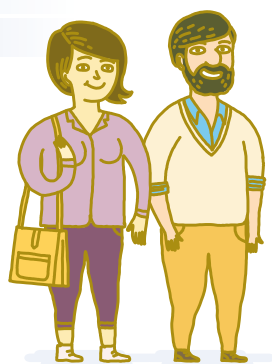
Per questo, in vista delle prossime gare di distribuzione, Estra e Centria hanno dichiarato il loro intento, in caso dovessero risultare aggiudicatarie, di subentrare nei rapporti di lavoro dei dipendenti trasferiti dal gestore uscente riconoscendo ai lavoratori tutti i diritti (la continuità pensionistica oltre che le condizioni economiche), a patto che tale condizione sia vincolante per tutte le imprese partecipanti alla gara per assicurare assoluta reciprocità e pari condizioni.

Estra e Centria si sono impegnate comunque ad applicare ai lavoratori, che dovessero passare alle proprie dipendenze per effetto dell'aggiudicazione, l'art. 18 della legge n.300/197 (nel testo modificato dalla legge 92/2012). Sempre nell'accordo è previsto inoltre che, se non interverranno modifiche normative, Estra e Centria sosterranno il 50% degli oneri che alcuni lavoratori del gruppo Estra, passati al nuovo gestore in occasione della gara di Prato, dovrebbero sostenere per aver garantito il trattamento pensionistico maturato di cui avrebbero diritto entro pochi anni (in sostanza i lavoratori ex Inpdap che al 31.12.1995 potevano vantare oltre i 18 anni di lavoro). Tutto ciò anche qualora il gestore subentrante non tenesse un analogo comportamento.



I lavoratori nel 2015 sono così ripartiti:

Distribuzione gas, metano e GPL:	203
Servizi energetici:	22
Vendita gas e luce:	132
Telecomunicazioni:	10
Servizi generali:	153



Donne

2014	192	(33,7%)
2015	187	(36,0%)

Uomini

2014	377	(66,3%)
2015	333	(64,0%)

Considerando le qualifiche, si nota la maggior presenza di impiegati rispetto agli operai, segno di una più marcata presenza, rispetto al passato, di attività relative all'attività commerciale e ai servizi generali (amministrazione e bilancio, finanza, risorse umane, legale, comunicazione, marketing, servizi informativi), garantiti dalla capogruppo.

Nel 2015 le donne hanno ricoperto soprattutto ruoli impiegatizi (177 su 187), sono in minoranza rispetto agli uomini quadro (10 donne rispetto a 17 uomini) e nessuna è dirigente o svolge lavori manuali. È importante sottolineare che il peso percentuale della componente femminile è aumentato del 2,3% dal 2014 al 2015: mentre nel 2014 le donne rappresentavano il 33,7% della forza lavoro del Gruppo Estra, nel 2015 tale percentuale è salita al 36%.

## Qualifica per genere



### Donne

	Operaio	Impiegato	Quadro	Dirigente
2014	-	179	13	-
2015	-	177	10	-

### Uomini



	Operaio	Impiegato	Quadro	Dirigente
2014	157	193	18	9
2015	119	188	17	9

## Età media

L'età media delle risorse umane resta sostanzialmente stabile dal 2014 al 2015. Le donne sono lievemente più giovani degli uomini: età media di 44 anni rispetto ai 45,9 degli uomini. Sempre nel 2015 i lavoratori con maggiore età, ricoprono il ruolo di dirigenti con 53,1 anni e quadri con 51,6 anni (seguono operai con 47,7 e impiegati con 43,7).

Età media			
2014	45,0	2015	45,2

## Anzianità media

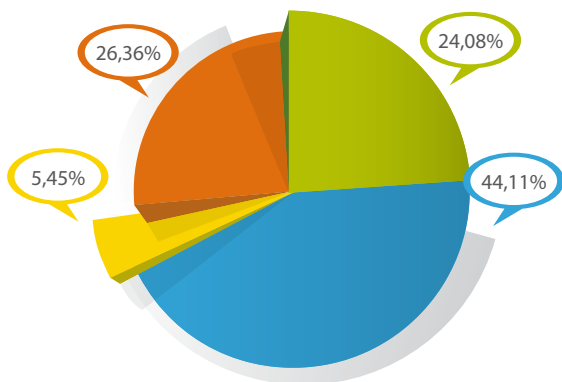
L'anzianità media dei dipendenti è intorno ai 14 anni. Gli uomini hanno un'anzianità più alta delle donne: 15,34 rispetto ai 13,44 anni. L'analisi delle qualifiche mostra un'anzianità più elevata in successione per dirigenti (22,33), quadri (22,26), operai (17,97), impiegati (12,82). Il livello di anzianità dipende dalla storia di Estra. Nata dall'unione di aziende presenti sul territorio da decenni ha ereditato personale con ampie e specifiche conoscenze, ma con un'età anagrafica e di servizio mediamente alta.

Anzianità media			
2014	14,3	2015	14,6

## Titolo di studio

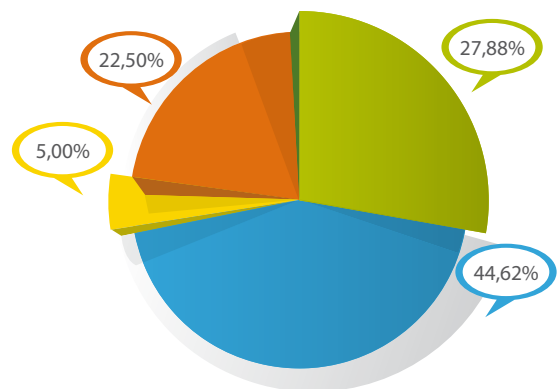
Tra i titoli di studio, prevale il diploma di maturità anche se aumenta il possesso della laurea dal 2014 al 2015. Rispetto alle qualifiche, nel 2015 il diploma di maturità è presente soprattutto fra gli impiegati mentre gli operai posseggono prevalentemente la licenza media. Le donne risultano proporzionalmente più istruite degli uomini:

- i 145 laureati (pari al 27,88% del totale) rappresentano il 37,96% delle donne e il 22,22% degli uomini;
- i 258 diplomati (pari al 49,61% del totale) rappresentano il 54,01% delle donne e il 47,14% degli uomini;
- i 117 dipendenti con licenza media (pari al 22,50% del totale) rappresentano l'8,02% delle donne e il 30,63% degli uomini.



Livello Istruzione  
Anno 2014

- Licenza media 26,36
- Diploma professionale 5,45
- Laurea 24,08
- Diploma maturità 44,11



Livello Istruzione  
Anno 2015

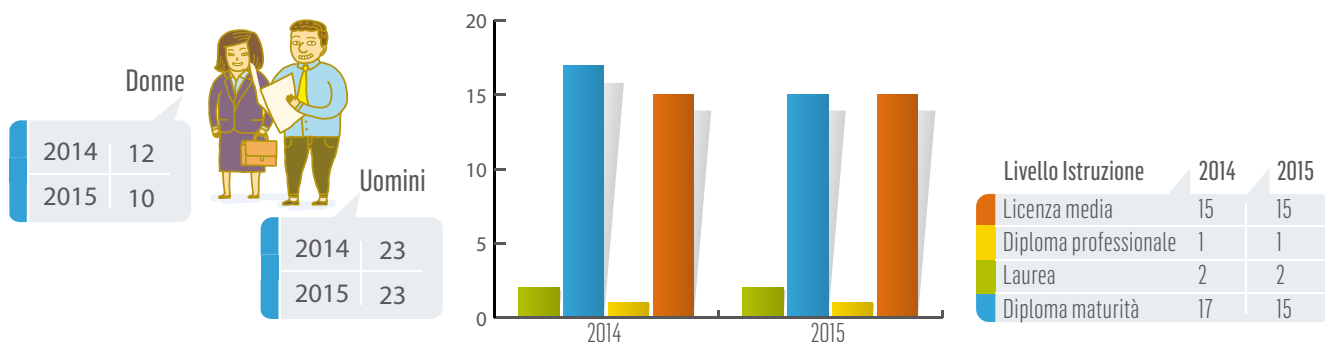
- Licenza media 22,50
- Diploma professionale 5,00
- Laurea 27,88
- Diploma maturità 44,62

## Sindacalizzazione

Circa la metà delle risorse umane di Estra è iscritta ad un sindacato senza particolari differenze tra il 2014 e il 2015: il tasso di sindacalizzazione risulta intorno al 48% nel 2015 (era il 51% nel 2014).

Dipendenti iscritti al sindacato		Tasso di sindacalizzazione	
2014	2015	2014	2015
288	251	0,51	0,48

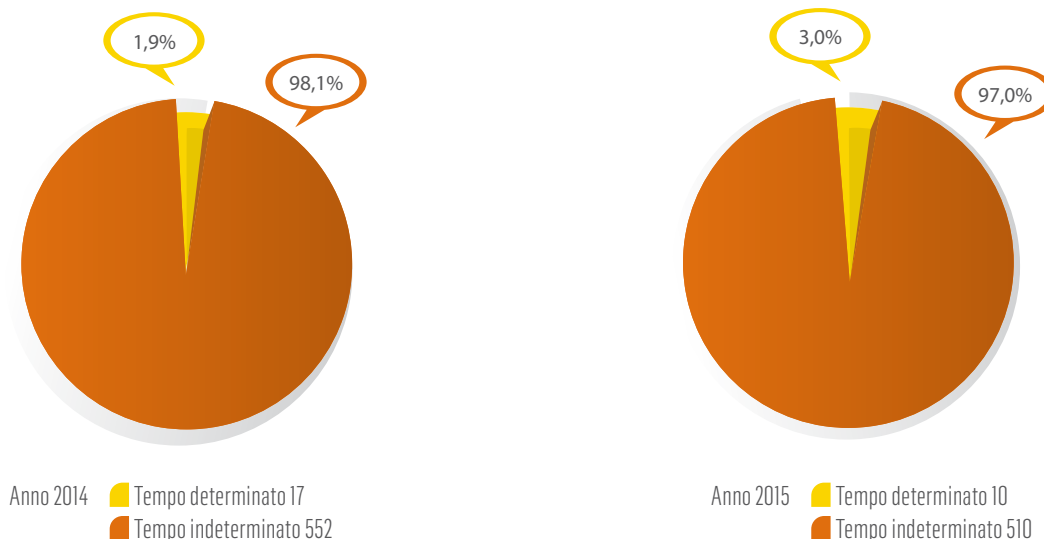
## Categorie protette



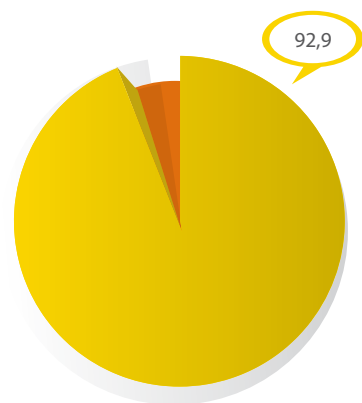
Categorie protette			Qualifica		
	2014	2015		2014	2015
Invalidi civili	32	30	Impiegato	30	28
Orfani e vedovi	3	3	Operaio	5	5

## Contratti e retribuzioni lorde

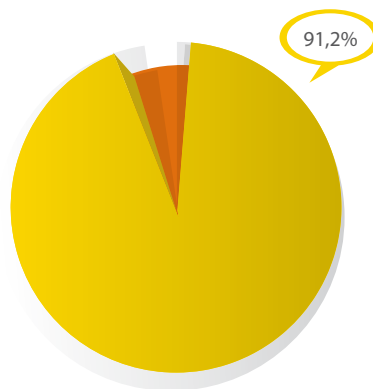
Una delle peculiarità positive di Estra riguarda le modalità contrattuali di assunzione dei dipendenti. È ingente la presenza di contratti a tempo indeterminato: 510 nel 2015, mentre risulta del tutto residuale la quota di contratti a tempo determinato, soltanto 10 nello stesso anno di riferimento. Sia nel 2014 che nel 2015, il personale assunto a tempo determinato rappresenta una percentuale molto piccola del totale (3% nel 2015) ed è concentrato soltanto in mansioni impiegatizie. Inoltre, dal 2014 al 2015 i pochi contratti a tempo determinato si sono tendenzialmente trasformati in contratti a tempo indeterminato (17 nel 2014 e 6 nel 2015).



Minoritari i contratti part time: 41 nel 2014 e 46 nel 2015. Nella maggior parte dei casi si tratta di contratti stipulati dalla componente femminile della forza lavoro: 37 nel 2014 e 36 nel 2015 (per gli uomini abbiamo 4 casi nel 2014 e 10 nel 2015). Nei due anni considerati i contratti hanno riguardato quasi esclusivamente gli impiegati.



Anno 2014   
■ Contratto full-time 528   
■ Contratto part-time 41



Anno 2015   
■ Contratto full-time 474   
■ Contratto part-time 46

## Retribuzioni lorde 2015

La retribuzione lorda minima dei quadri e degli operai è leggermente superiore al minimo contrattuale. La differenza di retribuzione tra uomini e donne dipende, per i quadri da una maggiore anzianità degli uomini e per gli impiegati da un numero inferiore di donne nei livelli direttivi (24 donne su 82) e dall'assunzione a livelli bassi di inizio carriera, di un numero maggiore di donne rispetto agli uomini.

Stipendio minimo		
	Da contratto	Gruppo Estra
Quadri	2.930,8	2.956,52
Impiegati	1.598,7	1.598,70
Operai	1.598,7	1.608,82

Stipendio medio (Euro)	
	Gruppo Estra
Quadri	3.565,38
Impiegati	2.258,10
Operai	2.169,40

### Qualifica per genere

	Donne	Uomini
Quadri	3.419	3.651
Impiegati	2.164	2.321
Operai	-	2.169



## Nuove assunzioni

Le nuove assunzioni sono state 10 nel 2014 e 13 nel 2015. Hanno riguardato più donne che uomini. Il tasso di conferma dei neoassunti è molto alto: l'82% nel 2014 e l'85% nel 2015. I nuovi assunti posseggono essenzialmente la laurea: 9 nel 2014 e 13 nel 2015, mentre un solo dipendente possiede il diploma di maturità. La maggioranza dei nuovi assunti sono occupati in mansioni impiegatizie riconducibili all'attività di vendita e all'efficientamento energetico. Il tasso di assunzioni (calcolato come il rapporto tra il numero di nuovi assunti e il personale medio) nel biennio 2014-2015 è stato sostanzialmente stabile, attestandosi intorno al 3%.

Tasso conferma neoassunti	
2014	2015
82%	85%

Tasso assunzioni	
2014	2015
0,02%	0,03%

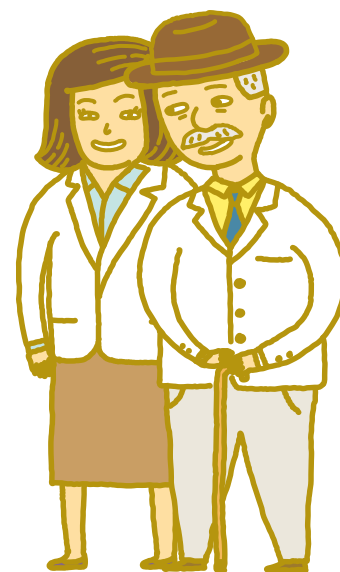
## Cessazioni

Privo di nota il dato relativo ai licenziamenti (una sola impiegata con contratto a tempo determinato nel 2014), mentre nessun licenziamento è avvenuto nel corso del 2015. Nessun prepensionamento nel 2014, mentre nel 2015 i prepensionamenti sono stati 13, (8 uomini e 5 donne) e hanno riguardato dipendenti con contratto a tempo indeterminato (3 quadri, 7 impiegati, 3 operai) di cui uno part-time. Questi numeri nascono dall'**accordo sottoscritto nel maggio del 2014** tra Estra e le RSU aziendali che consente, in base a quanto disposto dall'art. 4 della L. 28.06.2012 n. 92, di accompagnare alla pensione i dipendenti che cessano il servizio nel periodo 2014-2017. I dipendenti interessati sono quelli che maturano il diritto alla pensione nei quattro anni successivi alla cessazione dal rapporto di lavoro. L'adesione all'accordo è volontaria. In conformità al citato art. 4 ai dipendenti che cessano il servizio spetta "una prestazione di importo pari al trattamento di pensione che spetterebbe in base alle regole vigenti al momento di accesso alla prestazione medesima". Tale prestazione è corrisposta dall'azienda tramite l'INPS e sono versati anche i contributi utili al raggiungimento dei requisiti minimi di pensione (anticipata o di vecchiaia).

Le cessazioni totali sono state 24 nel 2014 e 60 nel 2015. L'aumento del numero di cessazioni del 2015 rispetto al 2014 è spiegato, oltre che dalla politica aziendale di gestione dei prepensionamenti, anche dai trasferimenti di alcuni dipendenti del Gruppo ad altre società. Nel 2014 si sono avuti dei trasferimenti a favore di Prometeo ed Edma Reti Gas, mentre nel 2015 è avvenuto il passaggio di alcuni lavoratori del Gruppo alla società Toscana Energia, risultata vincitrice della gara per la gestione della rete di distribuzione del gas metano nel Comune di Prato.

Il tasso di turnover complessivo (calcolato come il rapporto tra la differenza di cessazioni e assunzioni e il personale medio) rappresenta il tasso di ricambio del personale, ossia il flusso di lavoratori in ingresso e in uscita dal Gruppo. L'aumento del tasso di turnover che si è registrato tra il 2014 e il 2015 è stato determinato dall'incremento del numero di cessazioni, a sua volta causato dai prepensionamenti e dai trasferimenti di alcuni dipendenti ad altre società.

Cessazioni		
	2014	2015
Dimissioni	1	3
Licenziamenti	1	0
Prepensionamenti	0	13
Pensionamenti	3	3
Trasferimenti ad altra società	18	39
Conciliazioni	0	1
Altre cause	1	1
Totale	24	60



# Formazione

L'impegno di Estra nell'ambito della formazione è rilevante: **le ore di formazione sono state 42.096 nel 2014 e 22.534 nel 2015**. Il numero medio di ore annue di formazione per dipendente è stato pari a 74 nel 2014 e 43 nel 2015. Nel 2015 100 dipendenti hanno frequentato almeno un corso di formazione, ma 258 almeno tre corsi. Dei 465 corsi svolti nel 2014, 329 sono stati frequentati da uomini e 136 da donne. Nel 2015 dei 476 corsi svolti, 337 sono stati frequentati da uomini e 139 da donne.

N. medio ore annue formazione lavoratore	
2014	2015
74,0	43,3

Percentuale ore formazione su ore lavorate	
2014	2015
4,7	2,8

I corsi di formazione sono stati essenzialmente tecnico-specialistici, di aggiornamento e/o obbligatori. In particolare hanno riguardato la sicurezza sul lavoro, l'efficienza energetica, il trading, aspetti contabili, finanziari, tariffari, project management, comunicazione, aggiornamenti normativi e lezioni di lingua inglese.

## Numero corsi frequentati

	1 corso	2 corsi	3 corsi	>3 corsi
2014	145	64	58	198
2015	100	68	50	258



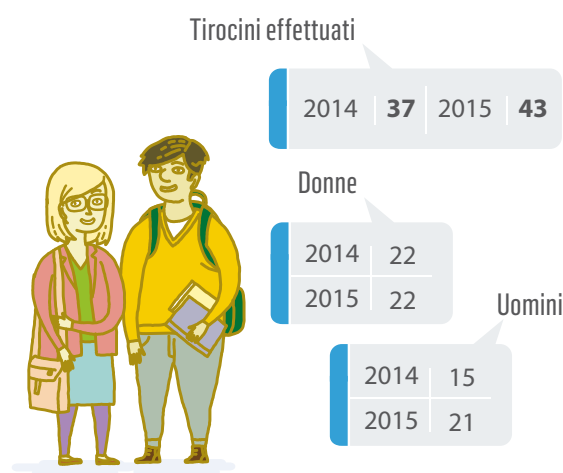


## Tirocini

I tirocini e gli stage hanno lo scopo "di realizzare momenti di alternanza fra studio e lavoro nell'ambito dei processi formativi e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro" (art. 1 D.M. 142/98). Dal punto di vista dello studente essi possono avere più finalità: quella orientativa, che mira prevalentemente a far conoscere la realtà del mondo del lavoro tramite contatto diretto; quella formativa, che permette di approfondire, verificare ed ampliare l'apprendimento ricevuto dal corso di laurea. Per l'Università e gli Istituti scolastici è un'occasione per verificare la congruenza tra i percorsi formativi e gli sbocchi potenziali cui gli studenti aspirano. Dal punto di vista dell'azienda, il tirocinio costituisce una vantaggiosa opportunità di scambio con giovani portatori di conoscenze aggiornate e costituisce altresì un'opportunità per formare "giovani talenti" e contribuire alla crescita della società.

Il tirocinio curriculare è previsto dall'ordinamento didattico, inserito nel piano di studi e prevede il conseguimento di crediti formativi. Il tirocinio non curriculare (o stage) non è previsto dall'ordinamento didattico, è svolto su libera iniziativa dello studente ed è finalizzato ad "agevolare le scelte professionali e l'occupabilità nella fase di transizione dalla scuola al lavoro".

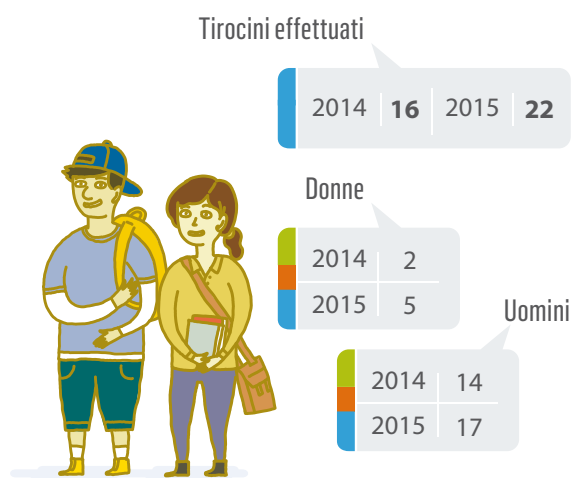
Tirocini non curricolari		
	2014	2015
Durata ≤ 6 mesi	24	21
Durata > 6 mesi	13	22
Diploma di maturità	2	2
Laurea	35	41
Età media	26,90	26,79
Età media donne	27,09	27,18
Età media uomini	26,66	26,38



Nel 2014 e nel 2015 sono stati svolti rispettivamente 53 e 65 tirocini, tra curricolari e non, con un aumento pari al 22,6%. In due anni Estra ha dato **l'opportunità di svolgere tirocini e stage a 118 laureati o studenti universitari e medi** (67 uomini e 51 donne). La prevalenza maschile è dovuta all'alto numero di uomini nei tirocini curricolari che infatti vengono richiesti da istituti tecnici in larga parte frequentati da maschi.

L'età media dei tirocini non curricolari (26 anni) è perfettamente in linea con i dati dell'età media dei laureati italiani, oggi pari a 26,4 anni per il complesso dei laureati, varia tra 25,3 anni per i laureati di primo livello e 26,9 anni per i magistrali a ciclo unico e 27,7 per i magistrali biennali (Fonte: AlmaLaurea).

Tirocini curricolari		
	2014	2015
Durata complessiva	475 gg	787 gg
Durata media	26,69 gg	35,77 gg
Università	2	10
Istituti tecnici	14	12



# Sicurezza

Per quanto riguarda la sicurezza, emerge un quadro piuttosto confortante. Si sono verificati 13 episodi di infortunio nel 2014 e 17 nel 2015. Il tasso di infortuni (ossia il rapporto tra numero di infortuni e lavoratori) è molto basso: il 2% (0,02) nel 2014 e il 3% (0,03) nel 2015. Gli infortuni hanno riguardato in maggior misura le squadre operative e la loro durata media è stata di 27,23 giornate nel 2014 e di 29,53 nel 2015, data la non particolare gravità degli infortuni accaduti. Le giornate di assenza per infortunio sono state 354 nel 2014 e 502 nel 2015.

Tasso infortuni	
2014	2015
0,02	0,03

L'indice di frequenza degli infortuni, calcolato come il rapporto tra infortuni sul lavoro e ore lavorate moltiplicato per 1000, rappresenta il numero di infortuni avvenuti ogni mille ore lavorate. Ha registrato un lieve aumento tra il 2014 e il 2015.



Ore di assenza per infortunio	
2014	2015
2.694	3.830

Giornate di assenza per infortunio	
2014	2015
354	502

Durata media infortuni	
2014	2015
27,23 gg	28,53 gg

Indice di frequenza degli infortuni sul lavoro	
2014	2015
0,037	0,140

# Comunicazione interna

La comunicazione interna da strumento di informazione si è trasformata in una componente strategica di generazione di valore, perché in grado di incidere su:

- efficienza organizzativa;
- efficienza operativa;
- visibilità delle innovazioni;
- valorizzazione delle persone;
- riduzione appiattimento gerarchico;
- comunicazione efficace, bidirezionale.



Da maggio del 2014 è disponibile il portale Intranet del Gruppo Estra, realizzato per informare, comunicare, conoscere, interagire, lavorare meglio. Nel 2015, rispetto all'anno precedente, gli accessi a My Estra sono aumentati del 39%.

Gli effetti positivi riscontrati immediatamente sono stati:

- facilità di reperire documenti;
- veloce e tempestiva comunicazione di novità (aggiornamenti, informazioni);
- sviluppo strumenti di collaborazione (community, forum);
- superamento uso email;
- superamento uso dischi di rete;
- possibilità di viste profilate per informazioni e documenti.

Nel 2014 non potevano accedere a MyEstra gli operai del Gruppo; dal 2015 vi accedono tutti i lavoratori.

La maggioranza dei dati relativi all'intranet si riferiscono all'anno 2015 perché il sistema di analytics è attivo da gennaio 2015. Per conoscere il giudizio dei dipendenti sul portale, tra luglio e settembre del 2015, è stato messo a disposizione su MyEstra un sondaggio online.

## Dati intranet MyEstra

	2014	2015
Lavoratori con accesso ad intranet	412	520
Community attive	8	21
Notizie inserite in un anno	113	237
Visite	18.600	25.888



2015

Azioni sulla piattaforma	143.520
Media visitatori unici	250
Durata media visite	00:07:52
Download	1.994
Frequenza di rimbalzo	20%

Durata	Numero visite
00-10 sec.	6.767
11-30 sec.	2.888
31-60 sec.	1.437
01-02 min.	1.483
02-04 min.	1.515
04-07 min.	1.169
07-10 min.	821
15-30 min.	987
30 min.	1.554
oltre 30 min.	7.267

Pagine visitate	Totale
1	4.234
2	3.565
3	3.833
4	2.005
5	1.452
6-7	1.837
8-10	1.445
11-14	990
15-20	670
21+	673

Circa il 98% dei dipendenti che avevano utilizzato il portale MyEstra, lo hanno ritenuto utile e l'84% degli stessi ha giudicato semplice e veloce accedere ai servizi e alle informazioni. I servizi utilizzati più di frequente sono risultati il KIT a supporto operatività, la rassegna stampa e le notizie, la rubrica e l'area documentale.

Rispetto all'implementazione di ulteriori servizi, sono risultati di particolare interesse le informazioni relative ad iniziative ed eventi aziendali, a temi specifici e/o di interesse collettivo, al menù della mensa aziendale. E' emersa anche la necessità di disporre di contenuti a supporto delle attività lavorative, ed in particolare i servizi FAQ, Servizi al Personale, Glossario e Wikipedia.



### Obiettivi 2016

*Aumentare il numero di visitatori unici mettendo a disposizione nuovi servizi a partire da quelli indicati dagli stessi lavoratori. Si prevede di realizzare l'area iniziative ed eventi, quella dei servizi al personale e mettere a disposizione il menù della mensa aziendale.*

# Economia e Finanza





## Economia e Finanza

### I numeri del Gruppo

Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale  
Andamento economico della gestione

### Principali indicatori di performance

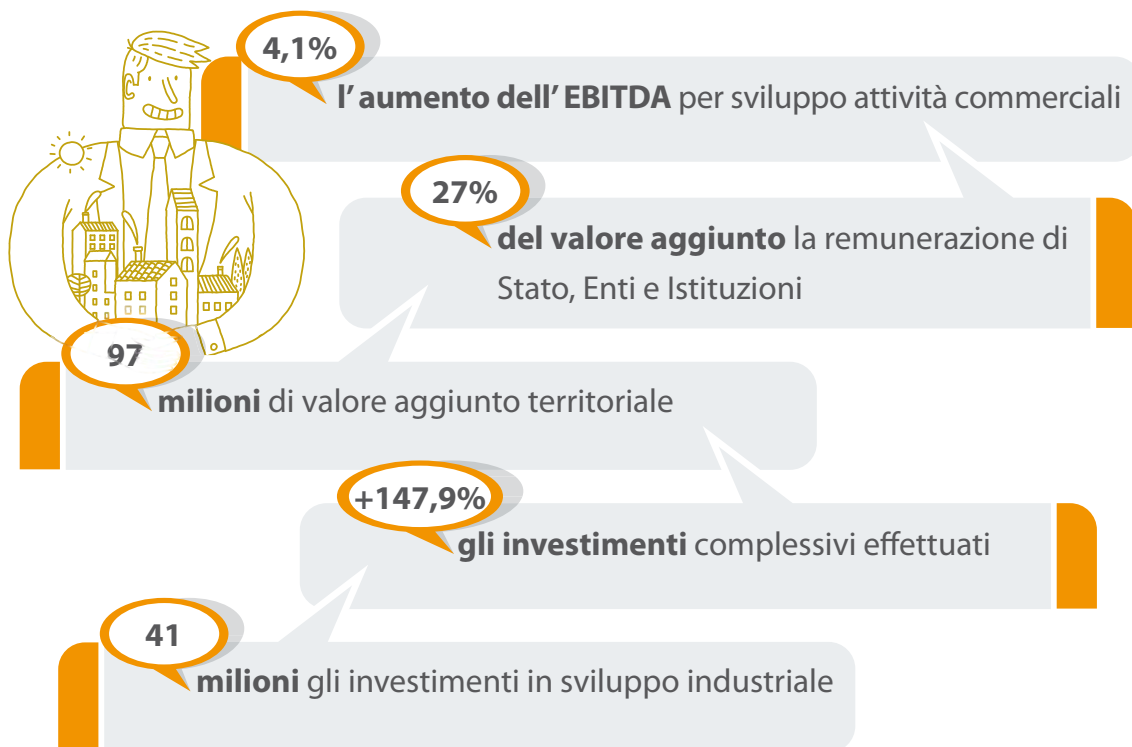
Indici di bilancio  
Reddito netto  
EBIT  
Rating aziendale

### Il valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder

Prospetto di riparto del valore aggiunto  
Distribuzione del valore aggiunto  
Il valore aggiunto territoriale

### Investimenti, sviluppo e innovazione

Gli investimenti  
Sviluppo e innovazione



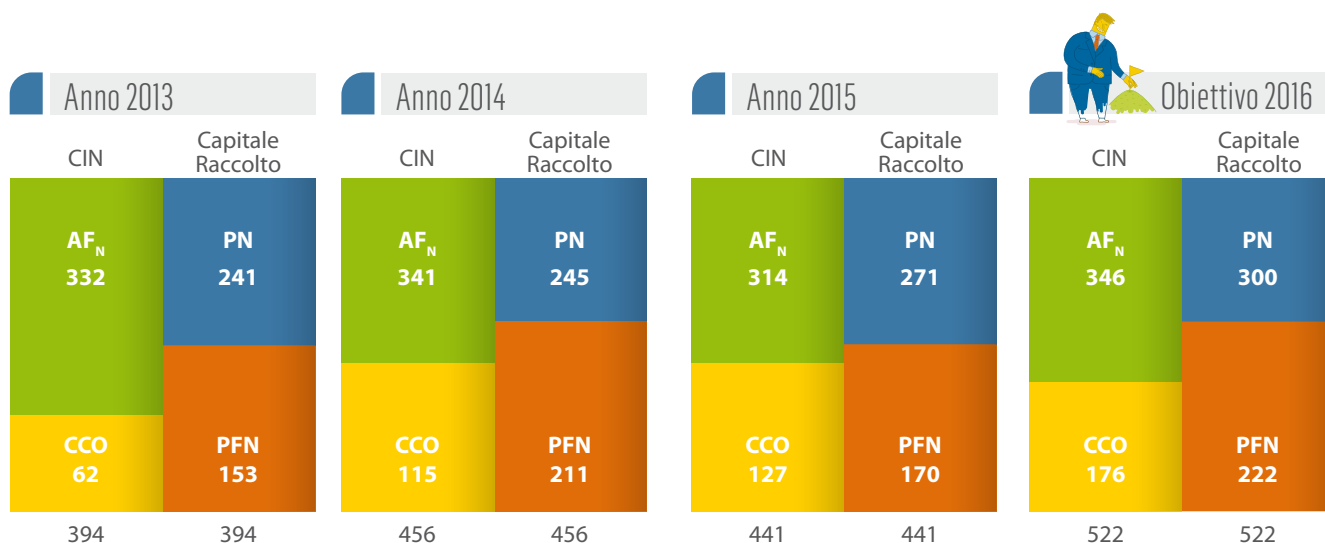




# I numeri del Gruppo

## Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale (Milioni, €)

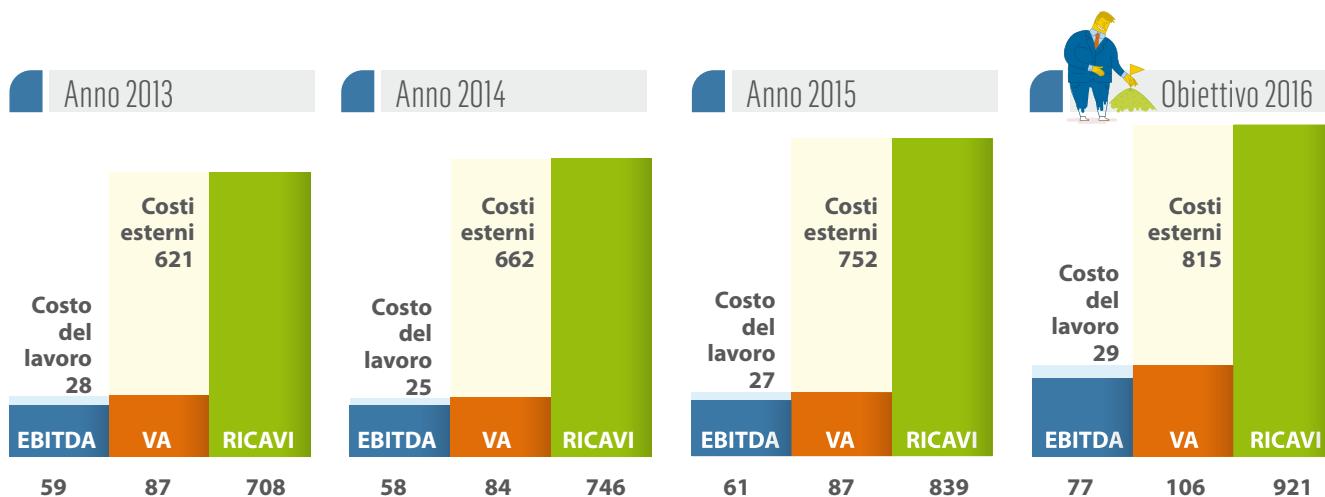
I valori di sintesi, riportati in questi prospetti, evidenziano il crescente consolidamento della struttura patrimoniale di Estra. Ciò è confermato dal buon andamento degli indici di struttura primario e secondario che, nel 2015, raggiungono rispettivamente 0,86 e 1,8 e dal livello A3 di rating attribuito dalla *Cerved Rating Agency* che classifica Estra come "sicura" per ciò che concerne la solvibilità. Anche il capitale circolante operativo registra una forte crescita, dettata principalmente dall'incremento dei ricavi nei settori core della vendita gas ed elettricità. Gli obiettivi per il 2016, formalizzati nel piano industriale, confermano l'attenzione dedicata allo sviluppo e alla solidità patrimoniale della struttura.



PN = Patrimonio Netto; PFN = Posizione Finanziaria Netta; CIN = Capitale Investito Netto; AFN = Attivo Fisso Netto; CCO = Capitale Circolante Operativo.

## Andamento economico della gestione (Milioni, €)

I grafici sottostanti riassumono l'andamento di tre grandezze economiche fondamentali nel triennio di riferimento: ricavi, valore aggiunto contabile e EBITDA. La progressione dei ricavi riflette lo stato di forte espansione che Estra sta vivendo nel passaggio da multiutility locale a player nazionale. Il valore aggiunto mantiene livelli costanti nell'arco del triennio. L'EBITDA 2015 fa registrare un aumento del 4,1% rispetto all'esercizio precedente, grazie allo sviluppo delle attività commerciali di vendita gas, energia elettrica e servizi. Il piano industriale, nel 2016, prevede notevoli incrementi di tali margini, grazie ad un'accurata pianificazione strategica volta a sfruttare al meglio le molteplici possibilità offerte da un mercato libero nazionale in forte sviluppo.



EBITDA = Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (Risultato prima degli oneri finanziari, delle imposte, dei deprezzamenti e degli ammortamenti); VA = Valore Aggiunto.

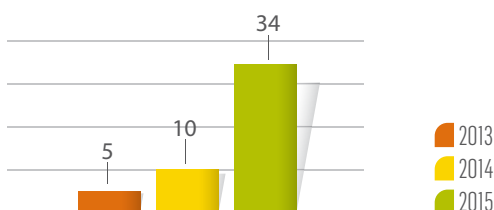
# Principali indicatori di performance

## Indici di bilancio

Tali indicatori, desumibili dalla contabilità generale, illustrano sinteticamente la situazione aziendale comparata nel triennio.

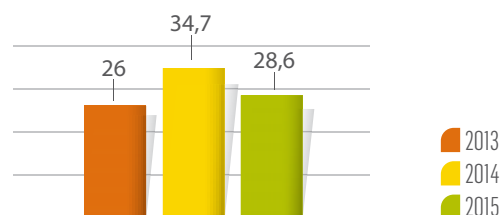
Indicatore	2013	2014	2015	Nota esplicitiva
Grado di capitalizzazione	1,57	1,16	1,60	Rapporto tra capitale proprio e posizione finanziaria netta
Liquidità corrente	0,95	1,27	1,70	Rapporto tra attività a breve e passività a breve
Leverage	1,64	1,86	1,63	Rapporto tra capitale raccolto e capitale proprio
Copertura attività immobilizzate	66%	65%	75%	Rapporto tra capitale proprio e capitale immobilizzato
ROE	2,1%	4,2%	12,5%	Rapporto tra risultato netto e capitale proprio
ROI	6,6%	7,6%	6,5%	Rapporto tra reddito operativo e capitale investito netto

## Reddito netto (Milioni, €)



Il 48,9% dell'utile del Gruppo (relativo al 2014) è stato destinato ad autofinanziamento. L'incremento del 240% del Reddito netto, rispetto al 2014, è frutto principalmente della plusvalenza realizzata per la cessione degli impianti di distribuzione gas nel Comune di Prato, per i quali il Gruppo Estra ha terminato la gestione dal 31 agosto 2015.

## EBIT (Milioni, €)



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

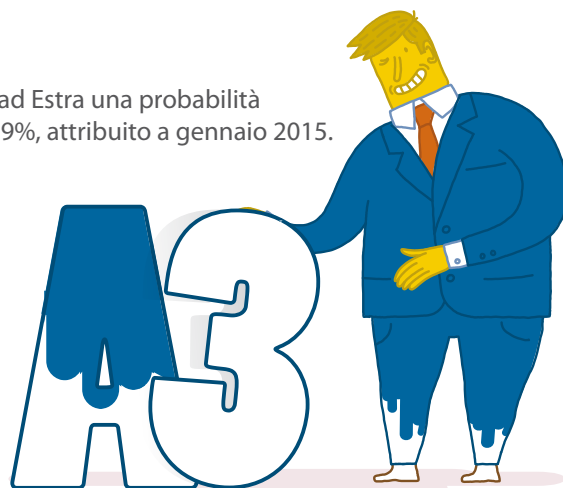
La diminuzione dell'EBIT, rispetto al 2014, è dovuta essenzialmente all'aumento degli ammortamenti nel comparto vendita gas e elettricità per le nuove acquisizioni clienti (anche se in parte mitigati dalla diminuzione degli ammortamenti nel comparto distribuzione gas) e dall'incremento di maggiori accantonamenti al fondo svalutazione crediti nelle società di vendita.

## Rating aziendale

La **Cerved Rating Agency**, confermando il rating aziendale A3, assegna ad Estra una probabilità di insolvenza a 12 mesi pari allo 0,46%, in miglioramento rispetto allo 0,59%, attribuito a gennaio 2015.

2013	2014	2015
B1	A3	A3

B1 = Azienda caratterizzata da adeguata capacità di far fronte agli impegni finanziari, che potrebbe risentire dei mutamenti gravi ed improvvisi del contesto economico-finanziario e del mercato di riferimento.  
A3 = Azienda con fondamentali solidi e una buona capacità di far fronte agli impegni finanziari.



# Il valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder

Il valore aggiunto globale lordo, qui considerato, rappresenta una grandezza contabile diversa dal valore aggiunto determinato precedentemente poiché frutto di due differenti prospettive: quella dell'assolvimento della funzione di produzione e quella della remunerazione dei portatori di interesse. Le prospettive non sono in conflitto tra loro, anzi, se lette congiuntamente, forniscono una completa disamina del valore aggiunto prodotto dall'azienda.

I dati utilizzati ai fini del calcolo delle due distinte grandezze sono frutto, in entrambi i casi, di riclassificazioni dirette o indirette del conto economico civilistico. La prima, tipicamente contabile, definisce il valore aggiunto come la differenza tra il valore della produzione ed i consumi intermedi, e determina la ricchezza economica prodotta dall'attività aziendale. La seconda assimila il valore aggiunto ad un fondo che serve a remunerare l'attività prestata a vario titolo dai molteplici portatori di interesse (ottica multi-stakeholder) che sono gli effettivi destinatari della ricchezza prodotta e, quindi, richiede un ulteriore fabbisogno informativo rappresentato dal "Prospetto di riparto del valore aggiunto globale lordo".

## Prospetto di riparto del valore aggiunto (Migliaia, €)

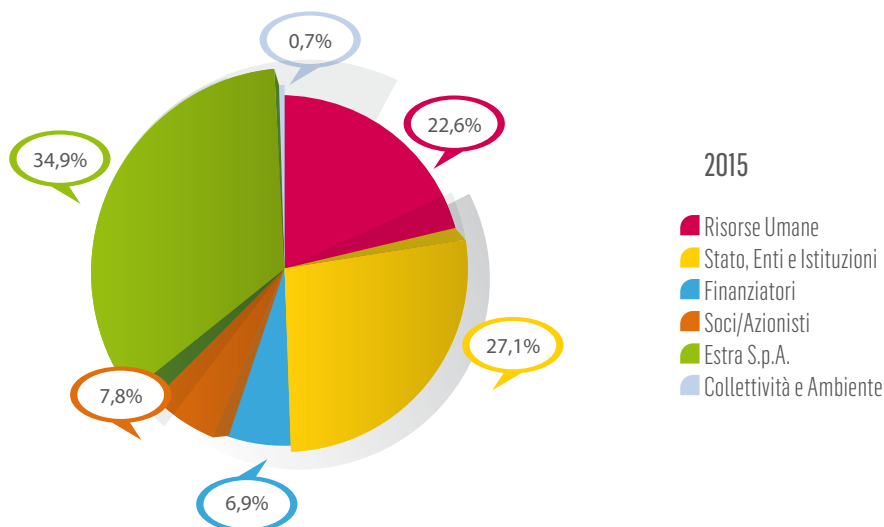
**Il valore aggiunto globale lordo generato da Estra nel 2015 è pari a 133,9 milioni di Euro.** Nell'arco del triennio si registra un incremento complessivo pari al 41,9%.

Indicatore	2013		2014		2015	
	Valore	%	Valore	%	Valore	%
Remunerazione Risorse Umane	30.691	32,5%	30.003	31,2%	30.252	22,6%
Remunerazione Stato, Enti e Istituzioni	30.771	32,6%	29.673	30,8%	36.282	27,1%
<i>di cui: Canoni di concessione ai Comuni</i>	13.924	14,7%	13.10	13,7%	11.242	8,4%
Remunerazione Finanziatori	4.723	5,0%	6.406	6,7%	9.254	6,9%
Remunerazione Soci/Azionisti	1.993	2,1%	4.668	4,9%	10.503	7,8%
Remunerazione Estra S.p.A.	25.468	27,0%	24.744	25,7%	46.742	34,9%
Collettività e Ambiente	769	0,8%	709	0,7%	921	0,7%
<b>Totale valore aggiunto globale lordo</b>	<b>94.415</b>	<b>100%</b>	<b>96.203</b>	<b>100%</b>	<b>133.954</b>	<b>100%</b>



## Distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto globale lordo 2015, pari a 133,9 milioni, viene ripartito tra gli interlocutori interni, che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'azienda stessa, la quale non solo fonde in sé l'interesse comune di tutti gli stakeholder esistenti, ma rappresenta pure l'interesse di quelli potenziali. Il grafico evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del valore aggiunto tra i diversi stakeholder.



### Risorse Umane

Il 22,6%, pari a 30,2 milioni, è stato destinato alle Risorse Umane principalmente sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza, rettificato dei rimborsi ottenuti relativamente al personale comandato. Fanno parte di questa categoria anche i compensi percepiti dagli amministratori, dal collegio sindacale e dalla società di revisione. Non si registrano particolari oscillazioni nei valori e i livelli si mantengono costanti nel triennio.

### Stato, Enti ed Istituzioni

Il 27,1%, pari a 36,2 milioni, confluisce allo Stato, Enti ed Istituzioni, sotto forma di imposte indirette, imposte sul reddito di esercizio e canoni di concessione, al netto dei contributi pubblici ricevuti (progetto Extrares e Art Bonus). Si registra un aumento del valore pari al 22,3% rispetto al 2014.

### Finanziatori

Il 6,9%, pari a 9,2 milioni, va ai Finanziatori (banche), sotto forma di oneri finanziari al netto degli interessi attivi. Si registra un aumento del valore pari al 44,4% rispetto al 2014.

### Soci/Azionisti

Il 7,8%, pari a 10,5 milioni, va agli Azionisti pubblici, principalmente sotto forma di dividendi (deliberati dall'assemblea). Si registra un + 125% rispetto al 2014 per effetto dei maggiori utili conseguiti.

### Estra S.p.A.

Il 34,9%, pari a 46,7 milioni, riguarda Estra, essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda. Fanno parte di questa categoria prevalentemente gli ammortamenti e gli utili del Gruppo non distribuiti. Nel 2015, il valore è quasi raddoppiato (+88,9%) rispetto al 2014 per effetto dell'ampio risultato economico conseguito.

### Collettività e Ambiente

Lo 0,7%, pari a 0,9 milioni, è a beneficio di Collettività ed Ambiente sotto forma di ricchezza distribuita alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale di Estra. Le stesse sono suddivise in tre distinte categorie:

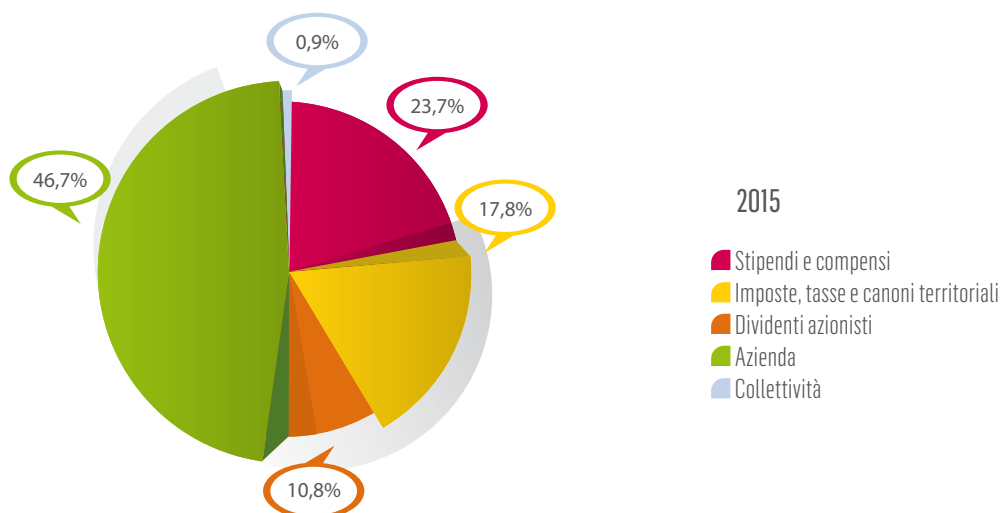
- costi sostenuti per progetti sociali, tra i quali "Energicamente", "Festa dell'Energia", "Anch'io uso internet", "L'albero di Estra";
- sponsorizzazioni effettuate a vario titolo, come sport, fiere, feste popolari e cultura;
- liberalità e donazioni erogate, tra cui i contributi alle associazioni di volontariato.

Complessivamente, per questa categoria, si registra un incremento pari al 29,9% rispetto allo scorso esercizio.

## Il valore aggiunto territoriale

Nel 2015 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 97,1 milioni di Euro. È suddiviso in:

- stipendi ai lavoratori e compensi agli amministratori (23,7%);
- imposte, tasse e canoni di concessione ai Comuni e agli Enti del territorio (17,8%);
- dividendi agli azionisti di Estra del territorio (10,8%);
- risorse reinvestite nell'azienda (46,7%);
- liberalità, sponsorizzazioni e progetti sociali (1,0%).



Se si aggiunge al suddetto valore aggiunto l'ammontare delle forniture ricevute da fornitori del territorio (pari a 85,3 milioni di Euro), **la ricchezza complessivamente distribuita nel 2015 al territorio può essere quindi stimata in 182,4 milioni di Euro**, pari al 64,4% del totale della ricchezza prodotta che è stata di 283,2 milioni di Euro.

Si precisa che la suddetta ricchezza prodotta comprende, al suo interno, solo una parte residuale delle forniture complessive del Gruppo rappresentate dai fornitori delle seguenti società: Centria S.r.l., Estracom S.p.A., Estra Clima S.r.l., Biogenera S.r.l., Estra Elettricità S.p.A., Estra Energie S.r.l., Solgenera S.r.l., Estra S.p.A. e Estra Logistica S.r.l. Inoltre, per le suddette società, gli importi analizzati sono al netto delle forniture dei Comuni e di materie prime quali il gas e l'energia elettrica. Al fine di evitare il doppio conteggio di alcune grandezze nella determinazione del valore aggiunto territoriale, il valore delle forniture è stato depurato anche dagli importi fatturati come sponsorizzazioni e da quelli inseriti come costi sostenuti per progetti sociali, poiché entrambi facenti già parte del valore aggiunto globale lordo calcolato precedentemente. Nel computo del valore aggiunto territoriale non sono stati considerati gli utili di pertinenza di società terze.

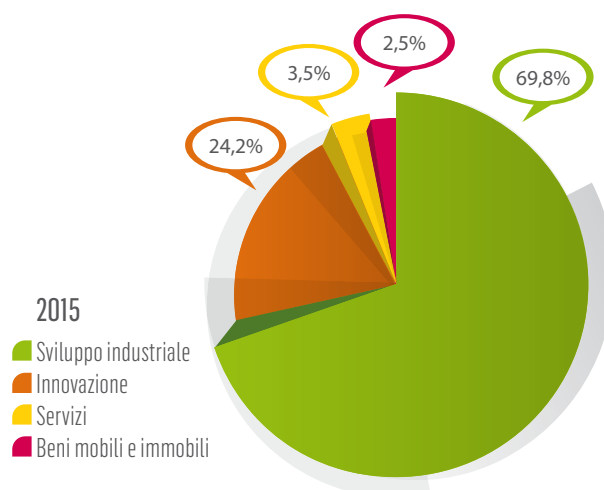


# Investimenti, sviluppo e innovazione

## Gli investimenti

Nel 2015, gli investimenti totali del Gruppo hanno registrato un **incremento esponenziale pari al 147,9%** rispetto all'esercizio precedente. Questo ad ulteriore conferma della volontà di Estra di perseguire, in coerenza con le proprie linee strategiche, un'azione di espansione su scala nazionale fondata principalmente sulle solide basi dello sviluppo industriale, dell'innovazione e dei servizi.

Investimenti (Migliaia €)	2013	2014	2015
Sviluppo industriale	18.689	9.797	41.511
Innovazione	2.080	10.946	14.426
Servizi	1.093	1.362	2.089
Beni mobili e immobili	1.421	1.904	1.494
<b>Totale</b>	<b>23.283</b>	<b>24.009</b>	<b>59.520</b>



Gli investimenti in sviluppo industriale nel 2015 sono pari a 41,5 milioni di Euro (9,7 milioni nel 2014). L'incremento è dovuto principalmente a due macrofattori:

- una forte politica di acquisizioni sia nelle partecipazioni societarie che nei clienti target (nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas);
- continui investimenti sulle reti di distribuzione gas.

Gli investimenti in innovazione ammontano a 14,4 milioni di Euro nel 2015. Registrano un incremento del 31,8% rispetto al passato esercizio e sono destinati principalmente al comparto delle energie rinnovabili e ai nuovi business del Gruppo. Gli investimenti per servizi (+727.000 Euro nel 2015) sono riferiti principalmente alle attività di Estracom nel settore delle telecomunicazioni.



### Obiettivo 2016

Si prevede un piano di investimenti per circa 50 milioni di Euro.

## Sviluppo e innovazione

La mission di Estra attribuisce all'innovazione un ruolo centrale nella crescita dell'impresa. Per questo la capogruppo e le società afferenti sviluppano progetti e processi innovativi nei diversi settori di attività: in ottica smart city, in ambito distribuzione gas e telecomunicazioni, ma anche nel miglioramento dei processi per una maggiore efficienza gestionale e risparmio energetico.

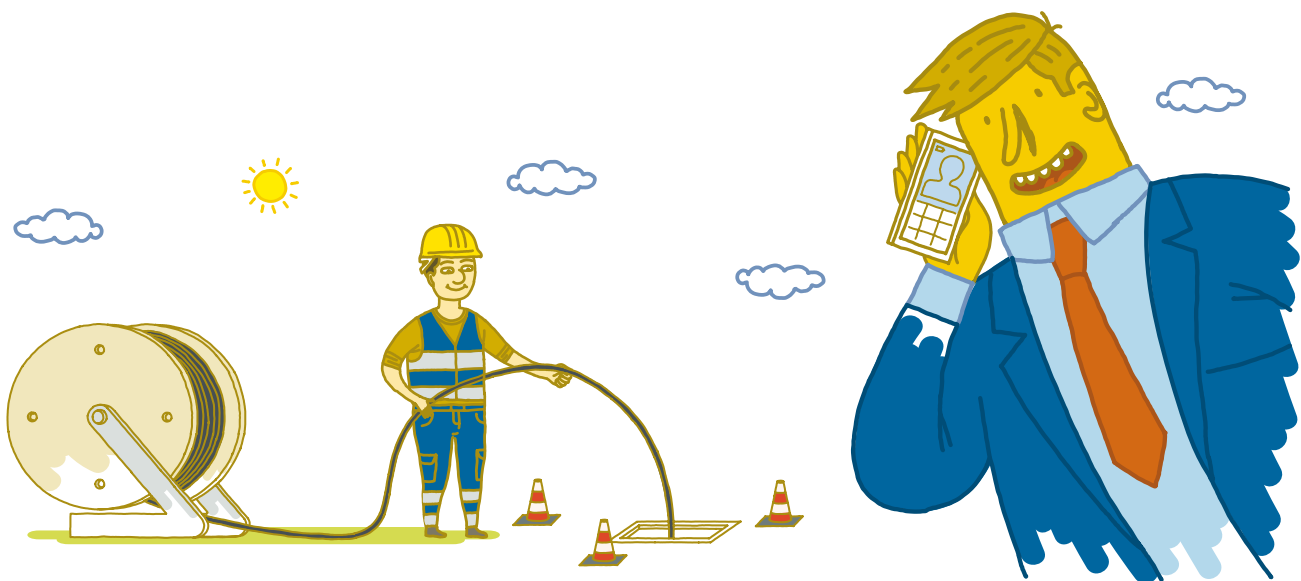
Lo sviluppo di sperimentazioni e di nuovi progetti pilota costituisce un primo passo per l'ingresso in nuovi settori, così da rispondere ai cambiamenti normativi, all'evoluzione del mercato e alle esigenze dei clienti. In tale ambito ruoli fondamentali sono rivestiti dal personale dipendente e dai sistemi informativi a disposizione dell'azienda: Estra ha costruito un percorso di formazione per i propri dipendenti per migliorare l'approccio lavorativo in un settore dinamico ed ha investito in software e strumentazioni all'avanguardia.

## TELECOMUNICAZIONI

### *Banda ultra larga FTTH*

Il Centro Direzionale Leonardo di Prato è "100% fibra" grazie a Estracom. Un modello tutto pratese di banda ultra larga che arriva fino ai singoli uffici con una rete Fiber To The Home (fibra fino a casa). Edifici intelligenti indispensabili per lo sviluppo di Smart Building e Smart City. L'infrastruttura tecnologica, realizzata al Centro Leonardo, permette al cavo in fibra ottica di raggiungere direttamente la singola unità immobiliare, garantendo le migliori performance di trasmissione, qualità del servizio e competitività delle imprese. La soluzione si differenzia dai tradizionali interventi FTTC (fibra fino alla cabina stradale) che, proposti da molti operatori nazionali e locali, prevedono l'ultimo tratto di collegamento alla singola unità immobiliare con il classico cavo telefonico in rame.

Grazie all'intervento, il Centro Direzionale Leonardo, luogo di eccellenza, si evolve con soluzioni dedicate alla sicurezza e ai servizi evoluti di nuova generazione. Un esempio di edificio intelligente, un progetto modulare e replicabile, nella convinzione che una città "Smart" renda un territorio più attrattivo, semplifichi il lavoro delle imprese, favorisca la nascita di nuove opportunità di sviluppo economico e sociale, aumenti la sicurezza pubblica, riduca l'inquinamento e tuteli la salute.



### *Wi-fi e salute*

Un'infrastruttura innovativa e unica per la casa di cura Villa Fiorita di Prato. Oltre al wireless pubblico, è stata realizzata una rete wi-fi certificata per le apparecchiature sanitarie che consente la gestione informatica di tutti i dati clinici (e risultati di esami) e la loro visualizzazione in tempo reale sui computer, senza necessità del tracciato su carta.

L'infrastruttura, realizzata da Estracom, garantisce alla casa di cura una copertura totale delle aree ad accesso pubblico, dei pazienti e del personale sanitario. Un sistema, unico nel territorio, al passo con i tempi, che consente lo scambio di dati in tempo reale e, tra le altre novità, di eseguire un ECG senza spostamenti per il paziente, utilizzando dispositivi mobili in grado di trasmettere, grazie alla rete, i dati ai server della struttura. La rete è composta da 23 punti di accesso wireless, oltre ai necessari dispositivi di distribuzione del network dati. Grazie a questa tecnologia wi-fi con accesso in banda ultra larga su fibra ottica, la rete sarà disponibile a tutti perché studiata per la connessione di tanti utenti in uno spazio limitato.

La novità assoluta è la realizzazione, sulla stessa infrastruttura, di una specifica e innovativa rete wi-fi a utilizzo del personale medico e infermieristico, appositamente certificata in base alla normativa EN60601-1-2:2007. Grazie a questa è possibile avere la piena funzionalità e compatibilità con gli altri apparati elettromedicali presenti nell'ambiente medico-ospedaliero. Tutto ciò garantisce la sicurezza della continuità di servizio nei flussi dati di cui gli apparecchi e i software necessitano per il monitoraggio e la diagnosi, sempre con la massima riservatezza del dato.

In particolare, si possono gestire in tempo reale i dati clinici dei singoli pazienti direttamente nei vari reparti in cui si trovano ricoverati. Il personale sanitario potrà quindi visualizzare i dati sempre aggiornati di un paziente. Questa "cartella clinica elettronica" può evitare eventuali errori di trascrizione di risultati di esami, un più rapido passaggio di consegne al momento del cambio dei turni del personale nei reparti e la rilevazione dei parametri vitali dei pazienti, quali ECG e monitor parametrici. La stessa rete wi-fi (medicale) non interferisce né con gli apparati elettromedicali della clinica, né con il wi-fi a uso e consumo di visitatori, ricoverati e personale per la navigazione su internet e altre funzioni digitali.

## DISTRIBUZIONE GAS

Nel settore della distribuzione gas, nel biennio 2014-2015, gli investimenti si sono concentrati su:

- sostituzione contatori gas;
- formazione del personale;
- installazione pannelli fotovoltaici su cabine gas.

### *Sostituzione contatori intelligenti (smart meter)*

L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico, con numerose deliberazioni promulgate a partire dal 2008, ha reso obbligatoria la messa in servizio di gruppi di misura con precisi requisiti funzionali minimi, individuati per classe e secondo una specifica pianificazione temporale per i vari distributori in base al numero di punti serviti.

I nuovi contatori elettronici sono in grado di garantire la tele lettura e la tele gestione migliorando gli standard manutentivi e gestionali, nonché i servizi offerti ai clienti finali. La sostituzione dei contatori, iniziata nel 2015, porterà a:

- una maggiore consapevolezza dei consumi;
- la possibilità di leggere da remoto, ad intervalli prestabiliti, i volumi di gas consumati;
- eliminare le stime per la fatturazione dei consumi e la necessità di conguagli;
- Il miglioramento della qualità del servizio di misura di vendita e di distribuzione del gas naturale.

I nuovi contatori, detti smart meter, sono dotati di:

- registri totalizzatori del prelievo incrementale, organizzati per fasce multi orarie;
- registri della curva di prelievo degli ultimi 70 giorni;
- autodiagnosi per la verifica del corretto stato di funzionamento;
- display indicatore per la visualizzazione dei dati riguardanti consumi, data e ora e valore del registro totalizzatore.



### *Formazione del personale*

Il settore della distribuzione del gas naturale ha subito a partire dal 2011 un forte cambiamento del quadro regolatorio. In particolare, è stato previsto che la concessione per la distribuzione venga assegnata con bando di gara pubblico secondo ambiti territoriali specifici. Per affrontare il percorso di preparazione alle gare, Estra ha investito sul proprio personale attraverso percorsi di formazione mirati a creare know-how specifico e portare innovazione.

### *Installazione pannelli fotovoltaici su cabine gas*

Nel corso del 2014 sono stati installati sulle cabine di riduzione del gas impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, ottenendo così un'ottimizzazione e benefici in termini ambientali, oltre ad un abbattimento dei consumi elettrici necessari ai sistemi di illuminazione e alle apparecchiature di decompressione e controllo da remoto del gas metano e/o GPL.

## SISTEMI INFORMATIVI

L'importanza attribuita al ruolo dei sistemi informativi nella crescita aziendale ha portato, nel corso del biennio 2014-2015, a investire cospicue risorse per il miglioramento e l'evoluzione dei processi, delle apparecchiature e dei software a disposizione del Gruppo. In particolare, sono state implementate funzionalità del programma di gestione e amministrazione SAP per quanto concerne la fatturazione (Bolletta 2.0) e l'elaborazione di statistiche.



## ENERGIE RINNOVABILI

Estra, nel corso degli anni, ha investito molto nel settore delle rinnovabili attraverso partecipazioni in numerose società di scopo per lo sviluppo di progetti a fonte rinnovabile: fotovoltaico, biomasse, eolico e idroelettrico.

Le frequenti e numerose modifiche normative che hanno interessato il settore, soprattutto fotovoltaico, hanno portato a una diminuzione progressiva dei contributi assegnati ai produttori. Estra e le sue società, per far fronte a ciò, hanno condotto una politica di mantenimento degli impianti e delle partecipazioni, accompagnata da un contenimento dei costi, secondo criteri di miglioramento delle efficienze di processo degli interventi e di razionalizzazione dei costi. Per quanto riguarda l'impianto a biomasse è stato effettuato un investimento per l'estensione della rete di teleriscaldamento, allo scopo di incrementare il parco clienti serviti con energia prodotta da fonte rinnovabile.



### Nuove acquisizioni 2015



A seguito di aggiudicazione di gara, la controllata Estra Energie S.r.l. nel corso del primo trimestre 2015 ha acquisito la partecipazione al 100% del capitale sociale di VEA Energia Ambiente S.r.l. La società, operante nella commercializzazione del gas prevalentemente nella provincia di Lucca, detiene un portafoglio di circa 8.500 clienti.



Nel corso dell'esercizio, la controllata Estra Energie S.r.l. ha acquisito una partecipazione corrispondente al 79,95% del capitale sociale di Gas Tronto S.r.l., società di vendita gas con sede a Spinetoli (AP) titolare di circa 11.000 clienti.



Nel corso del 2015 è proseguito lo sviluppo del Gruppo EDMA, con obiettivi di consolidamento e sviluppo nell'area Adriatica delle attività di vendita gas ed energia elettrica, principalmente tramite la società Prometeo S.p.A., e distribuzione gas, principalmente tramite la società EDMA Reti Gas S.r.l. Nel mese di luglio 2015, Estra ha sottoscritto un aumento di capitale che consente un aumento della percentuale di partecipazione, che passa dal 36,99% dell'esercizio precedente, al 45%.

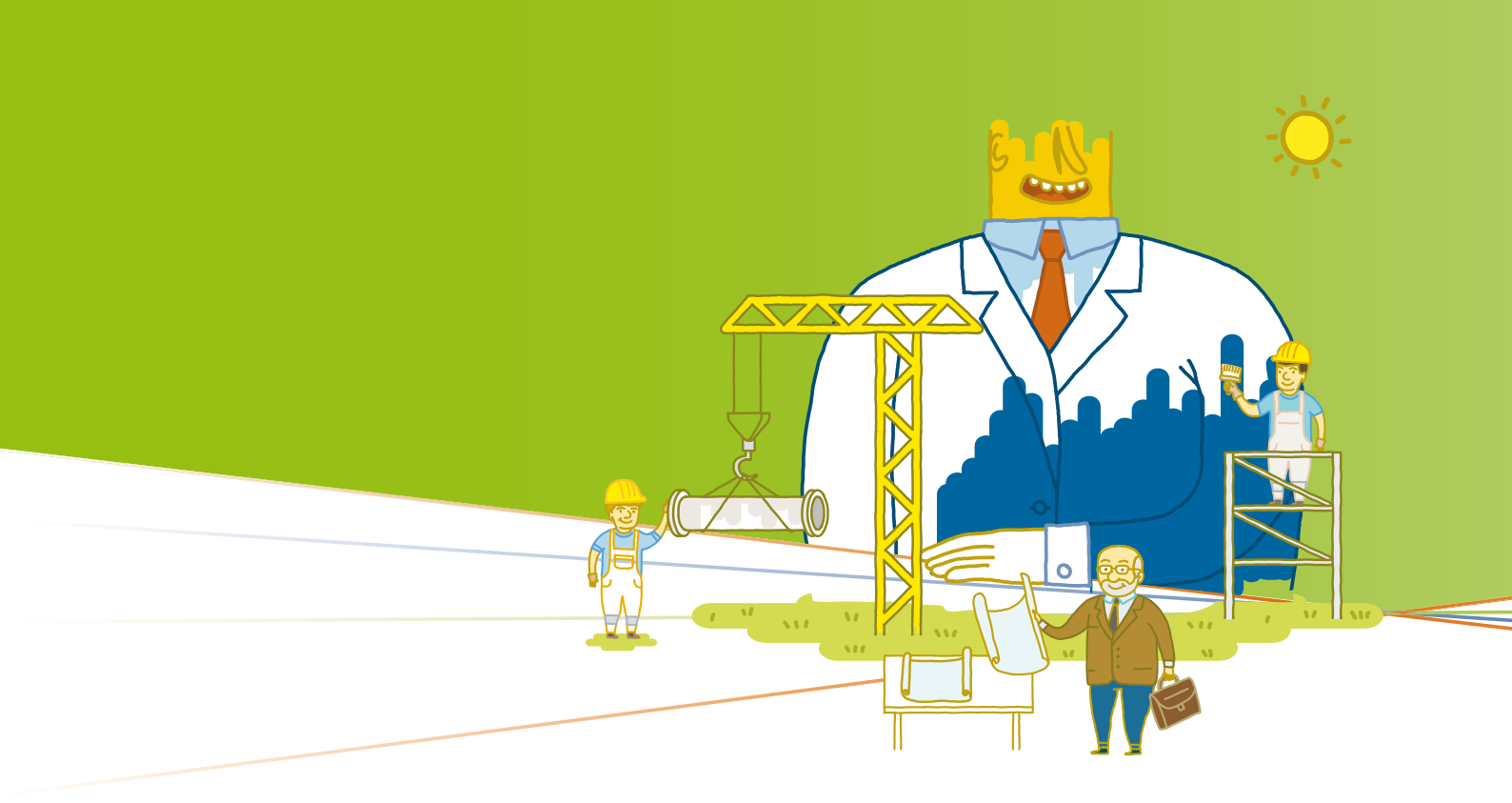


Incremento della quota di controllo del Gruppo in Gergas S.r.l., dal 59,34% del 2014 al 79,93% del 2015, a seguito dell'acquisto da parte della capogruppo della partecipazione corrispondente al 20,57% del capitale sociale detenuta da S.a.i.r.a. S.r.l. al prezzo di 2,4 milioni di Euro.



# Fornitori





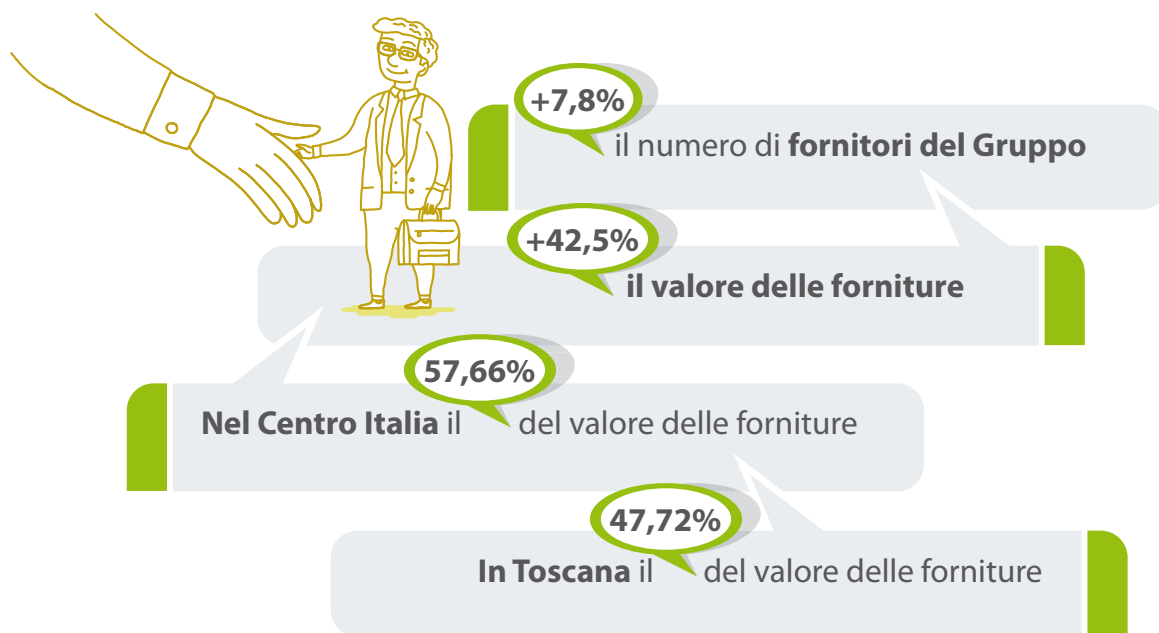
# Fornitori

## I nostri fornitori

- Suddivisione per tipologie
- Suddivisione per area geografica

## Valore delle forniture

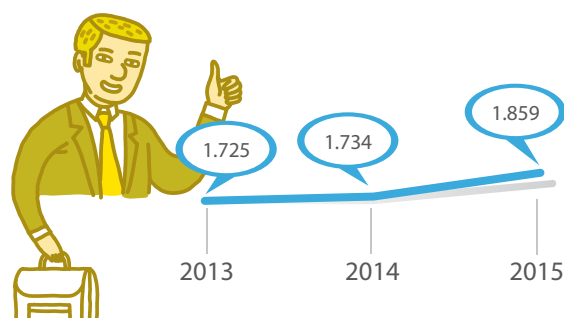
- Suddivisione per tipologia
- Suddivisione per area geografica





# I nostri fornitori

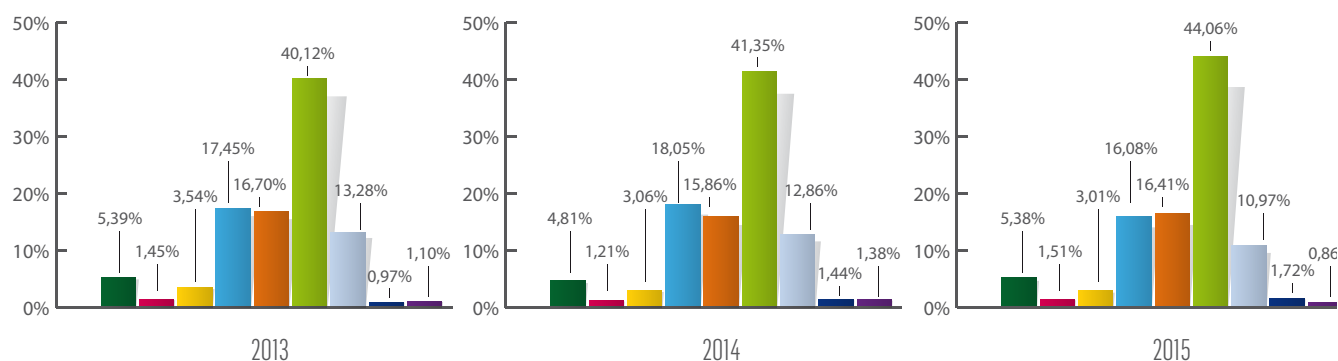
I dati riportati in questo capitolo si riferiscono ai fornitori delle seguenti società del Gruppo: Centria S.r.l., Estracom S.p.A., Estra Clima S.r.l., Biogenera S.r.l., Estra Elettricità S.p.A., Estra Energie S.r.l., Solgenera S.r.l., Estra S.p.A., Estra Logistica S.r.l. Inoltre, per le suddette società, sono state scorporate le forniture dei Comuni e di materie prime quali il gas e l'energia elettrica. I valori sono al netto degli scambi infragruppo. Nel corso del triennio, il numero delle aziende fornitrici del Gruppo Estra è aumentato, facendo registrare nel 2015 un incremento del 7,8% rispetto all'anno precedente.



## Suddivisione per tipologia

La forma giuridica dei fornitori è ampia e variegata. La categoria più importante e in costante crescita, è costituita dalle società di capitali che rappresentano complessivamente oltre il 50% del numero di fornitori in tutti gli esercizi del triennio in esame. Nel 2015, il numero delle società di capitali registra, in valori assoluti, un incremento del 13,3% rispetto all'anno precedente, raggiungendo il 60,5%. In diminuzione, nel 2015, le ditte individuali (-4,5%) e le società di persone (-8,5%) mentre si registra un incremento delle società estere durante tutto l'arco del triennio (+47% nel 2014 e +28% nel 2015).

Suddivisione per tipologia			
	2013	2014	2015
Associazioni	93	83	100
Enti pubblici	25	21	28
Cooperative e consorzi	61	53	56
Ditte individuali	301	313	299
S.p.A.	288	275	305
S.r.l.	692	717	819
Società di persone	229	223	204
Società estere	17	25	32
Altro	19	24	16
<b>Totale</b>	<b>1.725</b>	<b>1.734</b>	<b>1.859</b>





### Obiettivo 2016

Per il 2016 Estra ha ritenuto opportuno dotarsi di un nuovo albo fornitori, attraverso un efficace strumento informatico per l'accreditamento delle imprese da invitare alle procedure negoziate indette dalle società del Gruppo Estra.

Si tratta di un programma in uso da molti anni presso primarie stazioni appaltanti nazionali, che consente una rapida ed agevole iscrizione dell'Operatore Economico. Quest'ultimo, infatti, dovrà limitarsi a compilare dei format appositamente predisposti, richiedendo l'iscrizione nelle categorie e classi di importo di interesse. Il nuovo sistema consentirà una gestione informatizzata delle procedure negoziate nel pieno rispetto dei principi comunitari di rotazione, imparzialità e concorrenzialità fra gli operatori economici.

### La classificazione del rischio sociale dei fornitori

Centria S.r.l., società del Gruppo Estra, ogni anno redige il proprio Bilancio Sociale secondo lo standard SA8000 ed ha costruito un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori classificando gli stessi in base a 4 livelli di rischio potenziale:

Livello 0: "Fornitore con rischio sociale trascurabile sul quale Centria non ha influenza significativa"

Livello 1: "Fornitore con rischio sociale basso sul quale Centria non ha influenza significativa"

Livello 2: "Fornitore con rischio sociale medio sul quale Centria può avere un'influenza significativa"

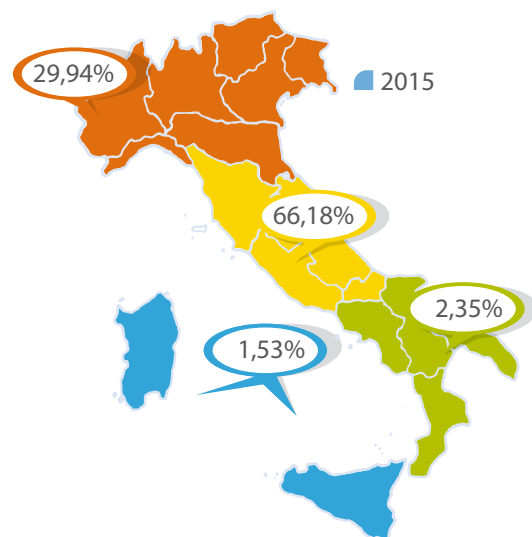
Livello 3: "Fornitore con rischio sociale alto e sul quale Centria ha un'influenza significativa"

A ciascun livello corrisponde una procedura da seguire per il monitoraggio dei fornitori che si fa progressivamente più complessa all'aumentare del rischio.

## Suddivisione per area geografica

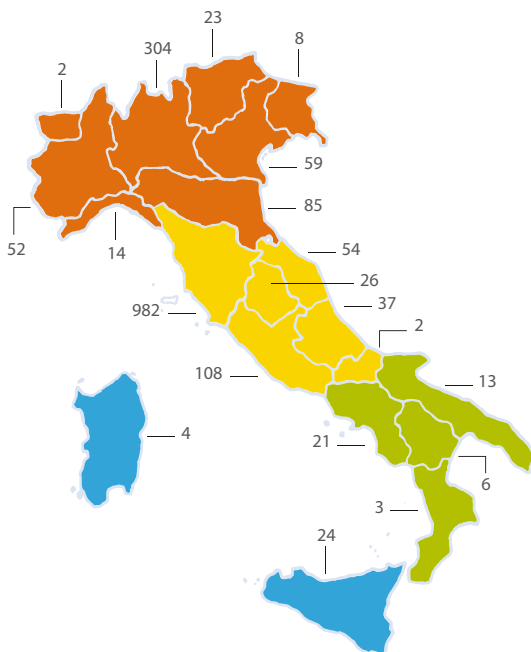
I due terzi dei fornitori si trovano nel Centro Italia (Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo e Molise), a testimonianza del forte radicamento territoriale del Gruppo Estra. Nel 2015 il numero dei fornitori risulta in crescita al Nord (+28,1%) e in lieve calo al Centro (-1,9%) rispetto al precedente esercizio.

Suddivisione per area geografica		
	2013	2014
Nord	24,53%	24,99%
Centro	72,66%	72,09%
Sud	1,58%	1,58%
Isole	1,23%	1,35%





I fornitori del Gruppo Estra sono distribuiti su tutta la penisola, anche se la concentrazione maggiore si trova in Toscana (53,7%). Al Nord la maggioranza dei fornitori è concentrata in Lombardia (16,6%).

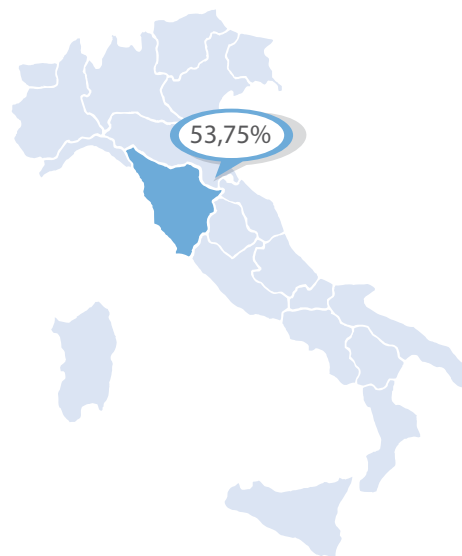


Suddivisione fornitori italiani per regione 2015			
Abruzzo	2,02%	Molise	0,11%
Basilicata	0,33%	Piemonte	2,85%
Calabria	0,16%	Puglia	0,71%
Campania	1,15%	Sardegna	0,22%
Emilia Romagna	4,65%	Sicilia	1,31%
Friuli Venezia Giulia	0,44%	Toscana	53,75%
Lazio	5,91%	Trentino alto Adige	1,26%
Liguria	0,77%	Umbria	1,42%
Lombardia	16,64%	Valle D'Aosta	0,11%
Marche	2,96%	Veneto	3,23%

**Totale fornitori italiani**  
1.827

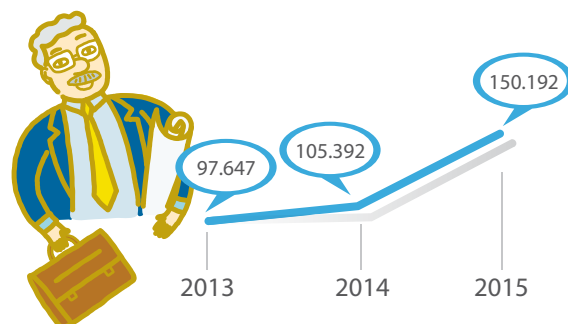
Nell'arco del triennio, in valore assoluto, il numero delle aziende fornitrici toscane è rimasto sostanzialmente invariato. Se, invece, si considera il rapporto tra il numero di fornitori toscani e il totale nazionale per ciascun esercizio, si osserva che, nel 2015, si registra una diminuzione pari al 4,7% rispetto al precedente esercizio. La concentrazione dei fornitori toscani è più rilevante nelle province di Arezzo, Prato e Siena dove il Gruppo Estra ha le sue sedi principali.

Fornitori toscani			
	2013	2014	2015
N. fornitori	995	1.000	982
% su totale nazionale	58,26%	58,51%	53,75%



# Valore delle forniture (Migliaia €)

Nel corso del triennio il valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra è aumentato notevolmente, facendo registrare nel 2015 un incremento del 42,5% rispetto all'anno precedente, una conferma della fase di sviluppo che Estra sta attraversando.

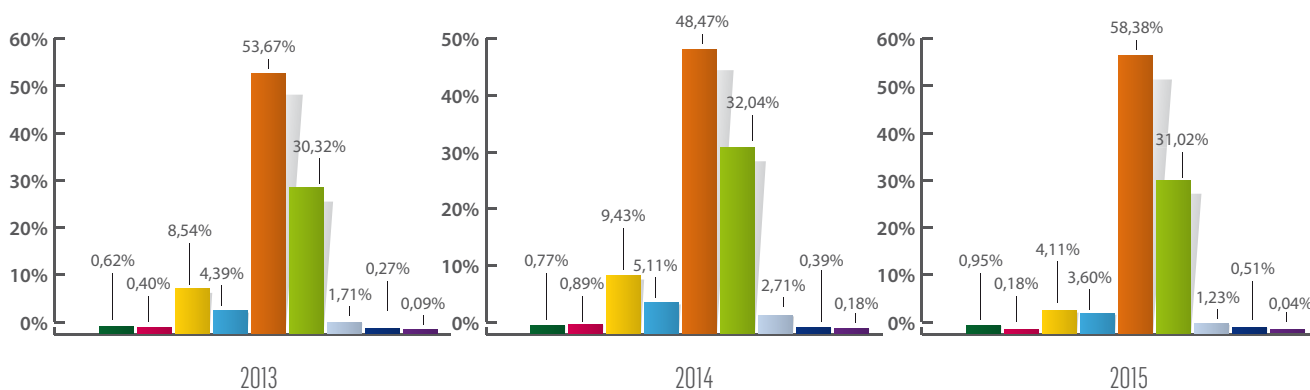


## Suddivisione per tipologia

Il valore delle forniture del Gruppo Estra è prodotto prevalentemente dalle società di capitali (in particolar modo dalle società per azioni) che nel 2015 ottengono complessivamente l'89,4% del fatturato complessivo. L'incremento registrato nello stesso anno, rispetto all'esercizio precedente, è pari al 58,2%. Sono marginali le forniture prodotte da ditte individuali e società di persone. Si evidenzia un trend di crescita per società estere e associazioni, rispettivamente pari all'85,8% e al 75,7%. Diminuisce, invece, il fatturato di cooperative e consorzi che registra un -37,9% rispetto al 2014.

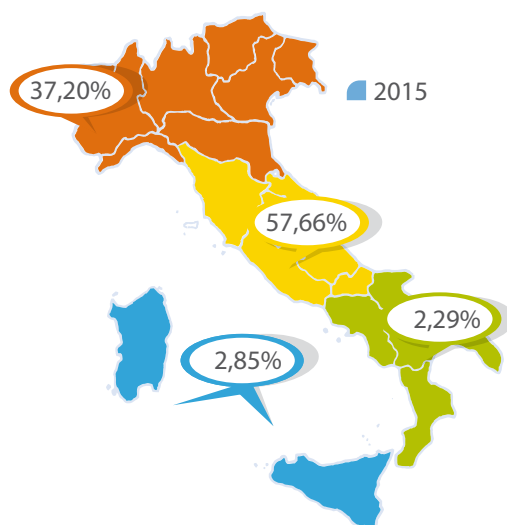
Suddivisione per tipologia (Migliaia €)

	2013	2014	2015
Associazioni	608	808	1.420
Enti pubblici	388	943	267
Cooperative e consorzi	8.337	9.943	6.176
Ditte individuali	4.284	5.384	5.402
S.p.A.	52.404	51.082	87.675
S.r.l.	29.605	33.769	46.590
Società di persone	1.667	2.858	1.840
Società estere	268	410	762
Altro	86	194	60
<b>Totale</b>	<b>97.647</b>	<b>105.392</b>	<b>150.192</b>



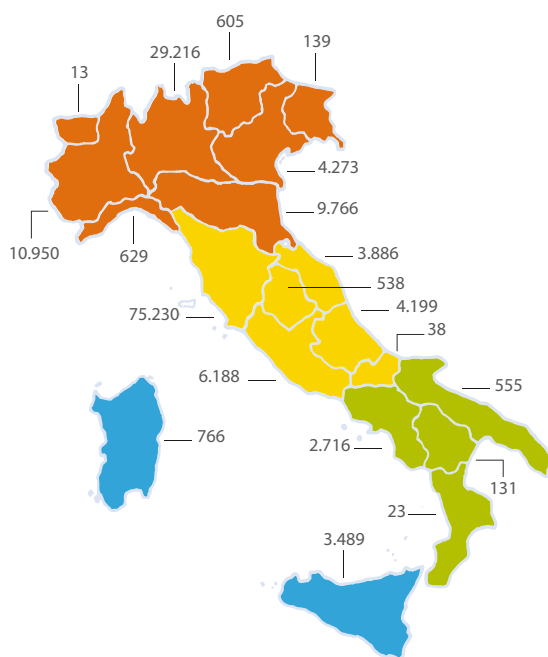
## Suddivisione per area geografica

I valori confermano che il Centro Italia costituisce il punto di forza nelle forniture di Estra. Da notare che, nonostante una lieve flessione del numero complessivo dei fornitori del Centro, il valore delle forniture dell'area aumenta progressivamente, registrando nel 2015 un incremento pari al 36,5%.



Suddivisione per area geografica		
	2013	2014
Nord	43,91%	38,33%
Centro	54,06%	60,10%
Sud	0,63%	0,76%
Isole	1,40%	0,81%

Nel 2015 la Toscana si conferma al primo posto anche per il valore delle forniture. Infatti, il 47,7% del fatturato complessivo delle aziende fornitrici si concentra in questa regione. La Lombardia, con il 19,5%, è in seconda posizione in termini di valore complessivo fornito al Gruppo.



Suddivisione valore forniture italiane per regione 2015			
Abruzzo	2,81%	Molise	0,03%
Basilicata	0,09%	Piemonte	7,33%
Calabria	0,02%	Puglia	0,37%
Campania	1,82%	Sardegna	0,51%
Emilia Romagna	6,54%	Sicilia	2,33%
Friuli Venezia Giulia	0,09%	Toscana	47,72%
Lazio	4,14%	Trentino alto Adige	0,40%
Liguria	0,42%	Umbria	0,36%
Lombardia	19,55%	Valle D'Aosta	0,01%
Marche	2,60%	Veneto	2,86%

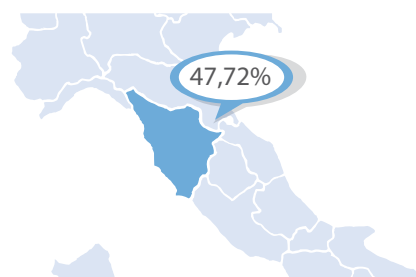
### Totale valore fornitori italiani\*

149.430

\*(migliaia €)

Nel triennio, in termini assoluti, il valore delle aziende fornitrici toscane ha registrato un incremento pari al 88,1%. Considerando il rapporto tra il totale del valore delle forniture toscane e quello nazionale, nel 2015 si nota un incremento, in favore dei fornitori locali, pari al 8,8% rispetto al 2013. Le forniture toscane si concentrano principalmente nelle province di Arezzo, Prato e Siena.

Valore forniture toscana			
	2013	2014	2015
Migliaia, €	37.903	47.513	71.311
% su totale nazionale	38,92%	45,26%	47,72%





# Ambiente





## Ambiente

### Autoconsumi e emissioni prodotte

- Metano
- Energia elettrica
- Acqua
- Autoconsumi di metano per distribuzione
- Automezzi del Gruppo Extra
- Emissioni prodotte

### Efficientamento energetico

- Impianti unifamiliari e condominiali
- Impianti fotovoltaici, residenziali e non
- La formula ESCo
- Impianti cogenerativi

### Energie rinnovabili

- Fotovoltaico
- Biomasse
- Eolico
- Emissioni evitate per fonte rinnovabile
- Saldo tra emissioni evitate e prodotte

### Titoli di efficienza energetica

### Rifiuti prodotti

**19.086,76**

la differenza tra le **emissioni di CO<sub>2</sub> evitate e prodotte** in tonnellate

**10,7024**

la differenza tra le **emissioni di NO<sub>x</sub> evitate e prodotte** in tonnellate

**0,0726**

la differenza tra le **emissioni di PM10 evitate e prodotte** in tonnellate

**76.910**

**Certificati Bianchi** conseguiti

**913 m<sup>2</sup>**

di **coperture in amianto sostituite**







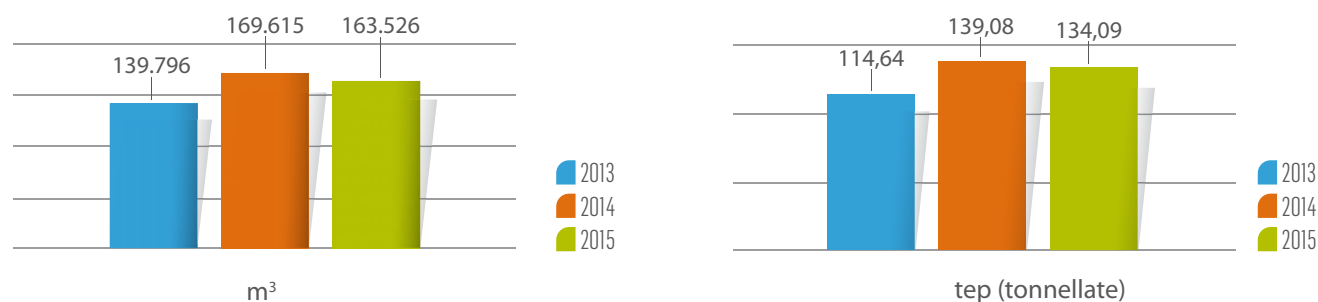
# Autoconsumi ed emissioni prodotte

## Metano

I dati sugli autoconsumi si riferiscono al gas naturale (metano), all'energia elettrica e all'acqua consumati presso le sedi del Gruppo di Arezzo, Prato e Siena.

Il gas naturale viene prevalentemente impiegato per la climatizzazione degli edifici, la cottura dei cibi e la produzione di acqua calda sanitaria. Per la determinazione delle tonnellate di petrolio equivalenti (tep) di metano consumate, il fattore di conversione utilizzato è quello stabilito per il gas naturale dall'allegato A al Decreto Direttoriale, 27 Marzo 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico, secondo l'equivalenza  $1.000 \text{ Nm}^3 = 0,82 \text{ tep}$ .

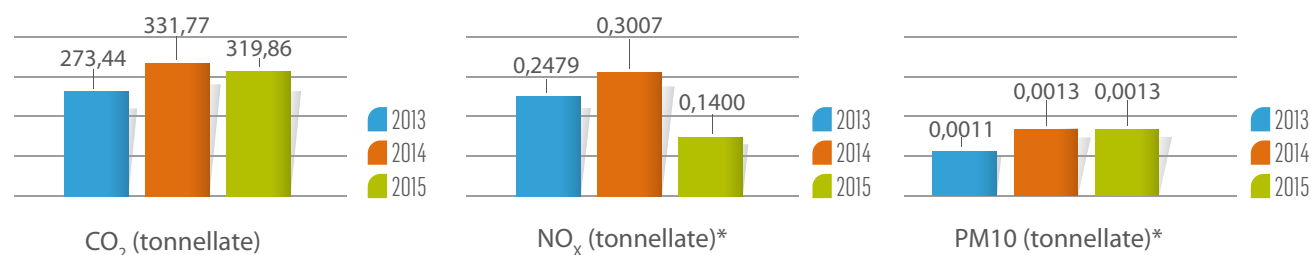
### Consumo di metano



L'andamento dei consumi di metano è da attribuire essenzialmente a fattori ambientali. Negli anni di riferimento ci sono stati fattori meteo differenti che hanno inciso in maniera evidente sui consumi. L'effetto dell'incremento o del decremento del personale sui consumi di metano non si evidenzia in modo apprezzabile nei grafici poiché, attualmente, le centrali termiche non hanno un funzionamento puntuale, ma forniscono un servizio centralizzato con una distribuzione del vettore caldo nelle rispettive sedi, a prescindere dalla richiesta singola.

Per il calcolo delle emissioni provocate dal consumo di gas naturale presso le sedi, non essendo possibile la determinazione puntuale degli inquinanti gassosi prodotti da ogni impianto che utilizza il metano, sono stati impiegati dei valori standard derivanti da studi sulle emissioni medie causate dall'impiego di gas metano. In particolare: per il calcolo della CO<sub>2</sub> è stato utilizzato il parametro riportato sul rapporto ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) 2015; per il calcolo degli NO<sub>x</sub> è stato impiegato il dato ottenuto da un'indagine dell'ARPA Lombardia; per il calcolo delle PM10 è stata utilizzata una sintesi delle migliori stime dei fattori di emissione, riportata in una relazione tecnico-scientifica sulle emissioni di inquinanti nella combustione civile.

### Emissioni per consumi di metano



\*La sigla NO<sub>x</sub> indica genericamente tutti gli ossidi di azoto che si generano come sottoprodotto della combustione, quali NO, NO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O, N<sub>2</sub>O<sub>3</sub>, N<sub>2</sub>O<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O<sub>5</sub>. Le PM10 sono una delle frazioni di particolato il cui diametro aerodinamico è inferiore a 10 micrometri, ovvero 10 millesimi di millimetro.



#### Obiettivi 2016/2017

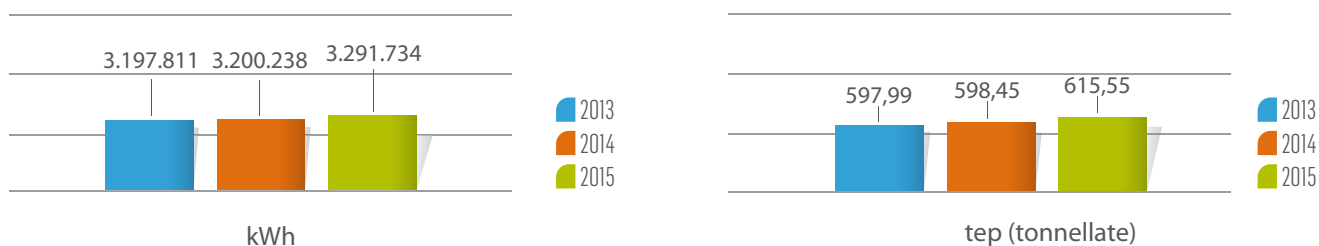
Prevediamo di condurre una politica di efficientamento energetico nelle tre sedi, apportando i seguenti interventi:

- sostituzione degli infissi e pannellature di coibentazione verticali;
- coibentazione del tetto e del sottosuolo con pannellature isolanti caldo/freddo;
- efficientamento energetico dei gruppi di climatizzazione a pompa di calore e distribuzione del vettore energetico, introducendo dispositivi di contatermie ed elettrovalvole di zona.

## Energia elettrica

L'energia elettrica consumata nelle sedi del Gruppo viene principalmente impiegata per l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali. Essendo tale energia prelevata dalla rete di distribuzione nazionale, per il calcolo delle tonnellate di petrolio equivalente (tep) è stato utilizzato il fattore di conversione pari a 0,187 tep/MWh, stabilito dalla delibera EEN 3/08 del 20/03/2008, che tiene conto delle molteplici fonti da cui viene prodotta l'energia elettrica italiana e dell'efficienza media del parco delle centrali elettriche italiane.

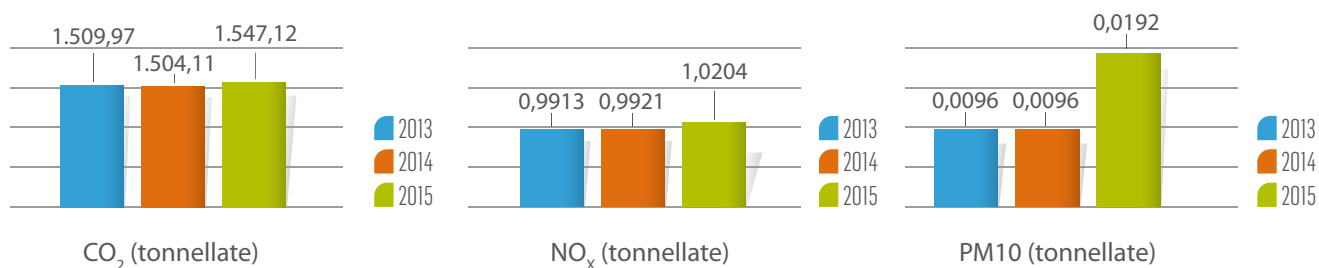
### Consumo di energia elettrica



Sostanzialmente, non si evidenziano alterazioni significative per lo stato dei consumi elettrici. Le tre sedi non hanno subito variazioni particolari nella fornitura dei servizi. Un fattore sicuramente rilevante è dovuto alle diverse condizioni meteo nei tre anni di riferimento.

Per il calcolo degli inquinanti gassosi (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e PM10), rilasciati in atmosfera durante la produzione di energia elettrica, occorre prendere in esame le emissioni prodotte dal parco delle centrali elettriche italiane. I dati utilizzati sono quelli impiegati dalla regione Piemonte per il calcolo delle emissioni nell'ambito delle diagnosi energetiche.

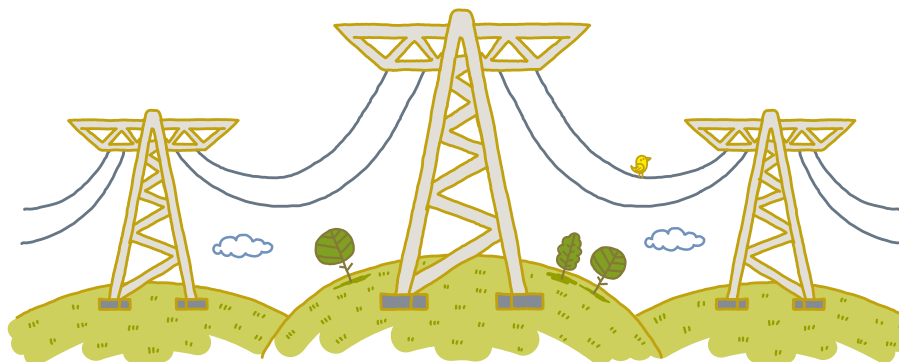
### Emissioni per consumi di energia elettrica



#### Obiettivi 2016/2017

Prevediamo di condurre una politica di efficientamento energetico nelle tre sedi, apportando i seguenti interventi:

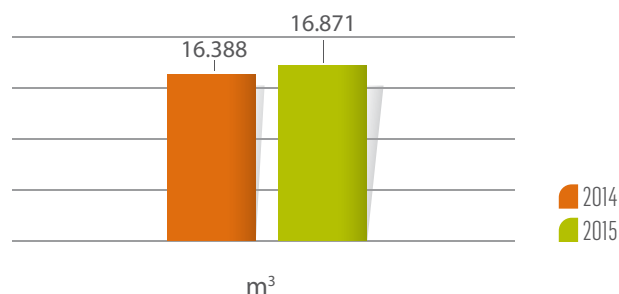
- sostituzione delle lampade di illuminazione con altre a tecnologia LED;
- efficientamento energetico dei gruppi di climatizzazione a pompa di calore e distribuzione del vettore energetico, introducendo dispositivi di contatermie ed elettrovalvole di zona.



## Acqua

Dal 2014 al 2015 vi è stato un incremento dell'utilizzo dell'acqua, dovuto ad un aumento di personale. I consumi descritti comprendono infatti anche l'utilizzo di acqua da parte dei lavoratori che solo a settembre 2015 sono passati al nuovo gestore della rete gas di Prato. I consumi energetici relativi all'utilizzo dell'acqua sono per tutte e tre le sedi da considerare compresi nell'indice dei consumi per l'energia elettrica e del metano, in quanto tutte dotate di impianto di autoclave, mentre il riscaldamento dell'acqua calda sanitaria è realizzato a mezzo di boiler elettrici e boiler a metano.

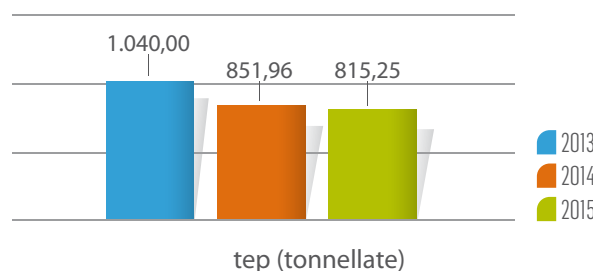
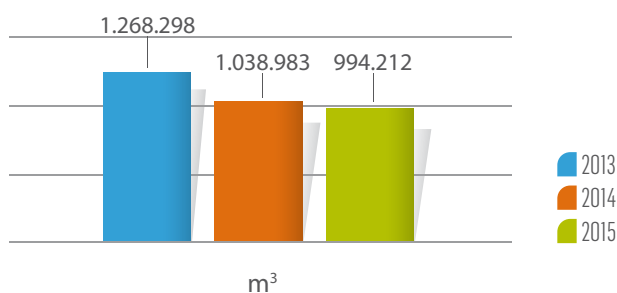
## Consumo di acqua



## Autoconsumi di metano per distribuzione

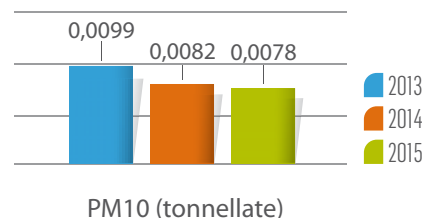
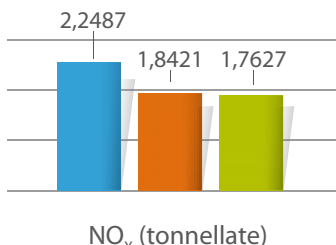
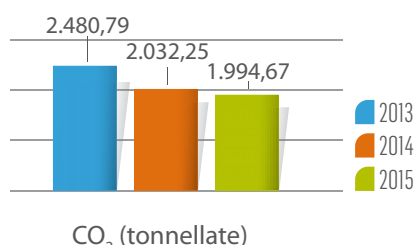
Nelle cabine gas di 1° salto per la decompressione del gas naturale, vi è un consumo di metano utilizzato per riscaldare il gas a causa della diminuzione di temperatura che avviene durante la decompressione del gas stesso. Per il calcolo delle tonnellate di petrolio equivalenti (tep) di metano consumate, il fattore di conversione utilizzato è quello stabilito per il gas naturale dall'allegato A al Decreto Direttoriale 27 Marzo 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico.

## Consumo di metano per centrali termiche presso cabine di 1° salto per decompressione gas



La diminuzione del consumo di metano registrata nel 2014 e nel 2015 è dovuta al numero inferiore di cabine di 1° salto gestite da Centria. Nel 2014, infatti, è nata EDMA Reti Gas nell'area marchigiana e nel 2015 la gestione della rete del Comune di Prato è passata ad altra società. Per il calcolo degli inquinanti gassosi rilasciati in atmosfera dalla combustione del metano delle cabine di 1° salto, non essendo disponibili i dati sulle emissioni delle singole caldaie, occorre fare riferimento a valori standard derivanti da studi sulle emissioni medie causate dall'impiego di gas metano. Nello specifico, sono stati utilizzati gli stessi valori e le stesse fonti già impiegati per gli autoconsumi.

## Emissioni prodotte per consumo di metano per centrali termiche presso cabine di 1° salto per decompressione gas



### Obiettivo 2016

Ottenere una riduzione dei consumi del gas metano impiegato negli impianti per il preriscaldamento del gas immesso in rete. In particolare, si vuole ottenere una riduzione dei consumi grazie all'installazione di sistemi di nuova generazione. Si prevede di progettare ed iniziare la realizzazione di alcuni impianti sperimentali.

## Automezzi del Gruppo Estra

Il parco automezzi del Gruppo Estra è composto da autoveicoli alimentati a benzina, gasolio o gas naturale, di varie marche e potenze. Da tempo si è iniziato a sostituire le auto di proprietà con auto a noleggio.

Parco automezzi		
	Numero	Chilometri
2014	257	5.273.743
2015	277	5.109.335

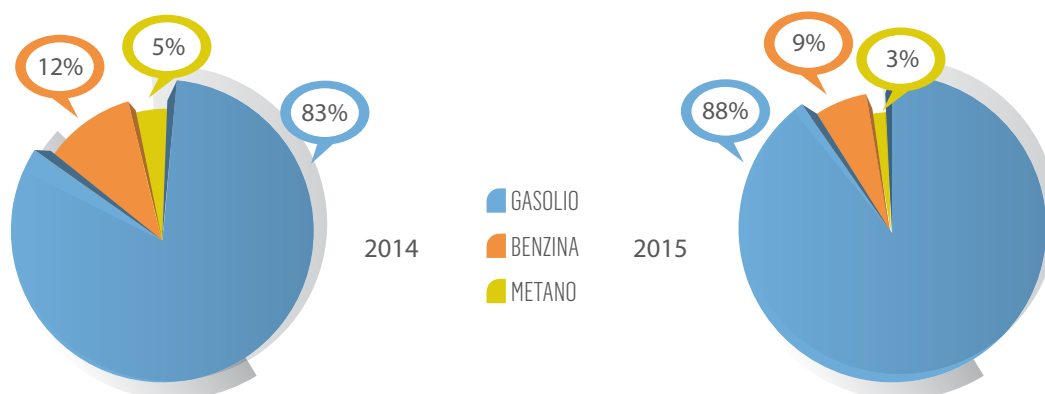
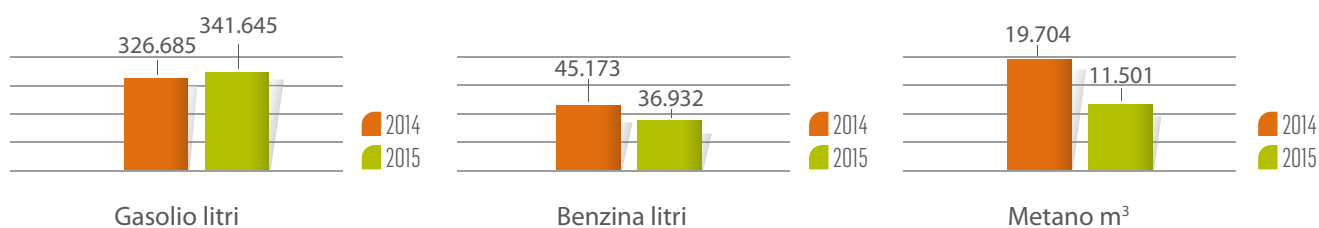


Nel 2015, rispetto al 2014, sono aumentati i chilometri percorsi e il numero degli automezzi, seppur non proporzionalmente.

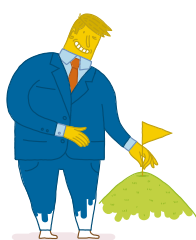
## Consumo carburanti

Dai consumi dei vari tipi di carburanti, mediante i fattori di conversione riportati nell'allegato A al Decreto Direttoriale 27 Marzo 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico (gas naturale 1.000 Nm<sup>3</sup> = 0,82 tep, gasolio 1t = 1,017 tep, benzina 1t = 1,051 tep), sono stati determinati i consumi in tonnellate di petrolio equivalente.

Rispetto ai consumi, è cresciuto quello del gasolio e sono diminuiti i consumi di benzina e metano tanto che, in termini di tep, il totale dei due anni è praticamente uguale. Il consumo di metano non cresce per la scarsa presenza di distributori facilmente raggiungibili.



	Gasolio (tep)	Benzina (tep)	Metano (tep)	Totale (tep)
2014	274,26	34,42	16,16	324,84
2015	286,65	28,14	9,43	324,22



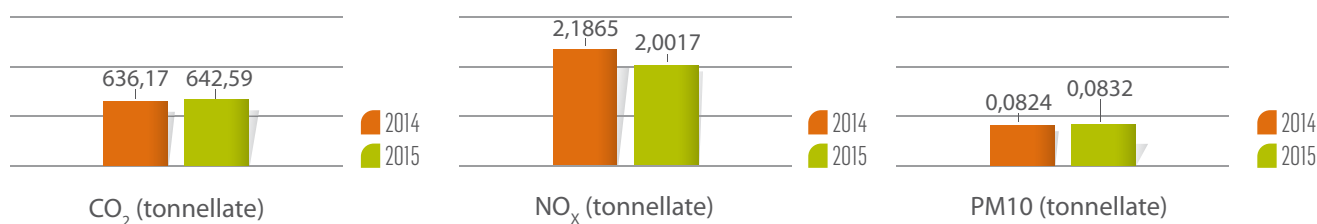
### Obiettivi 2016/2018

Si prevede un graduale rinnovamento del parco automezzi con la dismissione di automezzi di proprietà immatricolati da alcuni anni e il passaggio ad automezzi nuovi noleggiati per una durata di 5 anni e poi sostituiti con automezzi di nuova generazione. Questa politica aziendale garantisce un risparmio economico, maggiore sicurezza, manutenzioni programmate e conseguentemente minore impatto ambientale, grazie anche al minor consumo degli automezzi che rientrano nella normativa Euro 6 o 5.

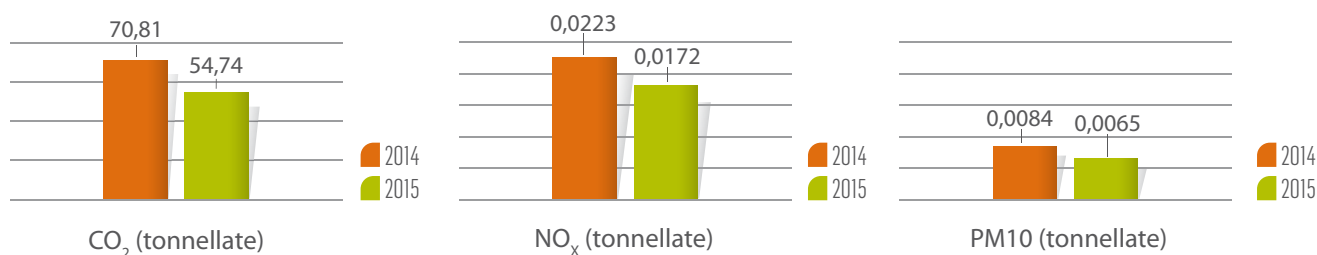
## Emissioni prodotte

Per la determinazione degli inquinanti gassosi rilasciati in atmosfera dagli automezzi, occorre ricorrere a studi in materia, non essendo possibile andare ad esaminare le emissioni di ogni singolo veicolo sulla base dei dati rilevati in sede di omologazione. I risultati ottenuti con questa metodologia si dimostrerebbero fuorvianti, in quanto è dimostrato che le emissioni registrate nelle condizioni di guida e traffico reali sono ben maggiori di quelle registrate in sede di omologazione del veicolo. Quindi, per il calcolo degli inquinanti gassosi (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e PM10) si è fatto riferimento al rapporto TERM 2012 dell'European Environment Agency (EEA) sulle performance delle autovetture in merito alle emissioni atmosferiche in condizioni di guida e traffico reali. L'andamento delle emissioni rispecchia le scelte aziendali rispetto ad un maggiore utilizzo di auto a gasolio piuttosto che a benzina, con la conseguente crescita delle prime e la diminuzione delle seconde. Diminuiscono comunque le emissioni di NO<sub>x</sub> da auto a gasolio per la sostituzione di veicoli vecchi con mezzi maggiormente performanti dal punto di vista ambientale.

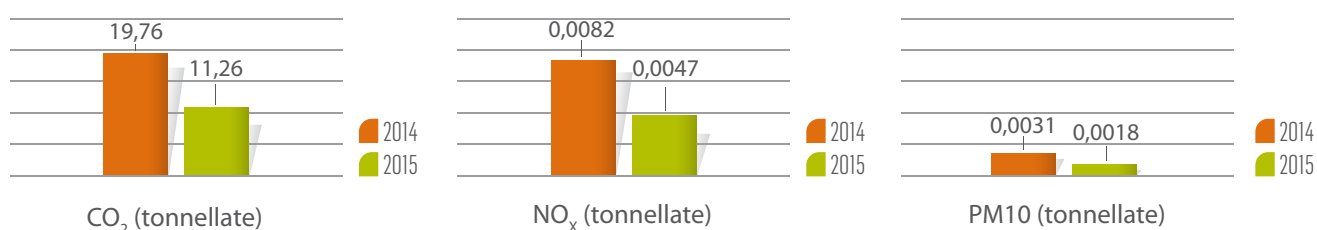
### Emissioni prodotte per consumo di gasolio



### Emissioni prodotte per consumo di benzina



### Emissioni prodotte per consumo di metano



#### Obiettivo 2016

Si prevede di installare su 100 automezzi il sistema Infomobility al fine di ottimizzare la pianificazione degli spostamenti del personale operativo e di risparmiare sui consumi dei carburanti. Saranno organizzati dei corsi di formazione per il personale operativo (saranno coinvolti circa 50 lavoratori nel 2016) nell'ambito della guida sicura ed ecosostenibile.

#### Emissioni totali prodotte da autoconsumi (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM10
2014	4.594	5,3519	0,1130	<b>4.599,46</b>
2015	4.570	4,9467	0,1198	<b>4.575,07</b>



# Efficientamento energetico

Per Estra, l'efficienza energetica è un argomento importante. Molti gli interventi che vedono impegnata l'azienda nell'ambito dell'efficientamento attraverso Estra Clima, la società del Gruppo che opera in questo settore. Le attività riguardano interventi su abitazioni civili, luoghi di lavoro e impiantistica sportiva.

## Impianti unifamiliari e condominiali

La riqualificazione energetica di impianti unifamiliari si realizza mediante la sostituzione della caldaia tradizionale con una di nuova generazione a condensazione, abbinata a dispositivi per la regolazione automatica della temperatura nei singoli locali. Grazie all'utilizzo di nuovi generatori di calore a condensazione si migliorano le performance per la produzione dell'energia termica, necessaria per il riscaldamento delle abitazioni e per la produzione di acqua calda sanitaria. Inoltre, i nuovi impianti sono corredati da sistemi evoluti per la regolazione della temperatura in funzione delle effettive condizioni climatiche e da valvole termostatiche per il controllo della temperatura in ogni singola stanza. Per la quantificazione del risparmio generato si è utilizzata la Scheda tecnica n. 3T dell'Allegato A alla deliberazione n. 234/02.

Numero di riqualificazioni di impianti unifamiliari		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
2014	150	23,65	0,0208	0,0001
2015	123	19,40	0,0171	0,0001

La riqualificazione energetica degli impianti condominiali, volta a promuovere il risparmio energetico sugli impianti di riscaldamento centralizzati dei condomini, prevede la ristrutturazione completa della centrale termica e l'installazione di apparecchiature a risparmio energetico. Grazie a questi interventi, si garantisce ai nostri clienti un taglio medio sulle spese di riscaldamento di almeno il 35%, garantendo condizioni di comfort ottimali. Alla riduzione dei consumi consegue anche un contenimento delle emissioni inquinanti rispetto ai vecchi impianti sostituiti. Per la quantificazione del risparmio generato si è utilizzata la Scheda tecnica n. 26T dell'Allegato A alla deliberazione EEN. 9/10. Sia nel caso degli impianti unifamiliari che nel caso di impianti condominiali, i risparmi verranno generati dal nuovo impianto per tutta la sua vita utile.

Numero di riqualificazioni di impianti condominiali		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
2014	10	255,17	0,2248	0,0013
2015	21	475,00	0,4184	0,0025

## Impianti fotovoltaici, residenziali e non

I pannelli fotovoltaici convertono l'energia solare in energia elettrica, utilizzando le proprietà di materiali semiconduttori che vengono trattati e disposti in celle. Gli impianti fotovoltaici producono energia pulita, sono assolutamente sicuri e necessitano di minima manutenzione. L'energia prodotta può essere utilizzata in tempo reale dall'abitazione o, in alternativa, può essere immessa nella rete nazionale. L'autoproduzione di energia elettrica permette di evitare l'utilizzo dell'energia prodotta dalle centrali tradizionali attraverso l'uso dei combustibili fossili. Per l'energia elettrica prodotta dagli impianti fotovoltaici, ovviamente non si parla di consumi ed emissioni, ma di consumi ed emissioni evitate. La produzione di energia da fonte fotovoltaica e la conseguente immissione in rete diminuiscono la necessità di produrre la stessa quantità di energia (al netto delle perdite di rete) attraverso le centrali tradizionali a combustibile fossile. Per la quantificazione del risparmio generato si è utilizzata la Scheda tecnica n. 7T dell'Allegato A alla deliberazione n. 234/02.

Numero di impianti fotovoltaici		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
2014	31	108,65	0,0449	0,0004
2015	11	32,00	0,0131	0,0001

**LA SOLUZIONE COMPLETA PER RISPARMIARE ENERGIA**

**INSTALLA UNA CALDAIA A CONDENSAZIONE E RISPARMIARE FINO AL 65% DI ENERGIA.**  
L'offerta comprende l'installazione di una caldaia a condensazione (20.000) e l'installazione della ventola. Con un 100 euro in più potrai anche beneficiare risparmio garantito per la durata del ciclo, assistenza di garanzia e l'installazione della ventola, come da catalogo di legge.

**PREVENZIONE-NECESSITÀ-LAVORO DEL SOLE**  
L'offerta del fotovoltaico include l'installazione e pratica amministrativa per acquisto di prima mano scorte da 2 e 4 kWp. Inoltre, garantisce la produzione di energia dal tuo impianto fotovoltaico, la richiesta, l'installazione e il servizio di manutenzione, come da catalogo di legge.

**SPECIALE CONSUMI CON IMPIANTO CENTRALIZZATO**  
Senza un impianto centralizzato esiste il rischio di essere in un edificio a basso consumo, dove il rischio di inquinamento è elevato. È un rischio di legge, per cui abbiamo deciso di essere in grado di seguirlo anche per la pratica.

**UNICOOP FIRENZE** **ESTRA**

CHIAMACI AL 800 330 338 OPPURE FAI UN PREVENTIVO ONLINE SU [WWW.STRUTTA.IT](http://WWW.STRUTTA.IT)

**Estra e Unicoop Firenze insieme per sostenere le famiglie e tutelare l'ambiente**

“Risparmia Energia”, questo il nome dell’offerta nata dalla collaborazione tra Estra e Unicoop per agevolare le famiglie a far quadrare i bilanci e dare una mano all’ambiente. L’iniziativa promuove la cultura del risparmio energetico attraverso l’installazione di impianti ad alta efficienza energetica. L’offerta relativa al fotovoltaico prevede: preventivo, sopralluogo, previsioni sulla produzione, progettazione, installazione e pratiche amministrative. La proposta si compone di cinque diverse taglie di impianto (dal 2 kWp fino al 6 kWp), realizzate con marche europee di settore e con un rapporto qualità-prezzo fra i migliori sul mercato.

A impianto completato, il socio riceverà un carnet di buoni acquisto in proporzione all’impianto realizzato.

## La formula ESCo

L’attività svolta da Estra Clima, certificata ESCo secondo la norma UNI CEI 11352 nell’ambito dell’efficienza energetica rivolta al settore industriale e del terziario, è finalizzata all’individuazione di interventi tecnici e/o gestionali che, una volta concretizzati, determinano un contenimento dei costi energetici. In questi interventi il risparmio generato è determinato in modo analitico confrontando il consumo puntuale di ogni anno con il consumo pre-intervento calcolato prima della realizzazione dei lavori.

Numero di interventi con la formula ESCo		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
2014	1	78,00	0,0687	0,0004
2015	0	52,00	0,0454	0,0003

**“Consumo intelligente” al Conservatorio San Niccolò di Prato.**

Estra Clima ha realizzato un complesso intervento di riqualificazione energetica, grazie al quale si prevede un risparmio energetico del 28% con una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 55%, equivalenti a 78 tonnellate annue e un risparmio del 41% di tonnellate equivalenti di petrolio, ovvero 20 tep/anno. Numeri che corrispondono, virtualmente, a 2.200 alberi piantati. L’operazione garantirà un minor impatto ambientale, una gestione efficiente dell’impianto secondo le reali necessità e un aumento del livello di comfort con temperatura giusta in ogni ambiente.

Estra Clima ha effettuato la sostituzione della centrale termica esistente con una caldaia a condensazione di ultima generazione a risparmio energetico. L’impianto è stato realizzato in qualità di ESCo, eseguendo prima la diagnosi energetica secondo quanto definito dalla norma UNI 16247, effettuando poi l’intervento di efficienza energetica, assumendo il rischio dell’iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento. Inoltre, Estra Clima ha anche finanziato l’intervento, come da contratto EPC (contratto di rendimento energetico), che prevede la garanzia da parte dell’impresa dell’effettivo risparmio energetico e di conseguenza economico.

La riqualificazione energetica del San Niccolò, inserita tra le eccellenze italiane, è stata oggetto di un intervento di Estra Clima al “Forum Nazionale del Telecontrollo” tenutosi a Milano il 29 settembre 2015.

## Impianti cogenerativi

La produzione combinata di energia termica ed energia elettrica, attraverso un impianto cogenerativo, consente di migliorare il rendimento di produzione rispetto alla generazione separata dei due vettori energetici (generatori di calore per la produzione termica e centrali tradizionali che utilizzano i combustibili fossili per la produzione di energia elettrica). In tal modo è possibile contenere i livelli di emissioni inquinanti.

Numero di impianti cogenerativi		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
2014	3	372,67	0,4229	0,0038
2015	3	359,50	0,3596	0,0025

Estra Clima è proprietaria di tre impianti cogenerativi abbinati a reti di teleriscaldamento per il vettoriamento dell'energia termica ai condomini allacciati. Di seguito i dettagli dei tre impianti:

CHP Sesto Fiorentino		CHP Mattioli - Siena		CHP Malizia - Siena	
Potenza termica	7.192 kW	Potenza termica	4.177 kW	Potenza termica	1.205 kW
Potenza frigorifera	zz kW	Potenza elettrica	494 kW	Potenza frigorifera	125 kW
Potenza elettrica	1.560 kW	Utenti allacciati	54	Utenti allacciati	65
Utenti allacciati	296				

Emissioni totali evitate per interventi di efficientamento energetico				
	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	838,14	0,7821	0,0060	<b>838,93</b>
2015	937,90	0,8536	0,0055	<b>938,76</b>



### Efficientamento delle sedi

Estra a seguito della Diagnosi Energetica redatta al fine di soddisfare l'obbligo imposto dal D.Lgs. 102/2014 per le imprese a forte consumo di energia e per le grandi imprese, ha avviato un percorso di efficientamento delle proprie sedi, al fine di conseguire un risparmio energetico e conseguentemente economico. In particolare, sono stati individuati i seguenti progetti sui quali avviare le attività professionali finalizzate alla realizzazione degli interventi:

Sede di Prato

- pompa di calore per la climatizzazione invernale ed estiva con un nuovo impianto ad alta efficienza;
- sostituzione lampade con nuove del tipo a LED.

Sede di Arezzo

- riqualificazione centrale termica;
- sostituzione lampade con nuove del tipo a LED.

### Sport e riqualificazione energetica

Estra Clima, nel corso del 2015, ha effettuato la riqualificazione tecnologica delle centrali termiche a servizio delle strutture "Palagiannelli" e "Palachigi" della Polisportiva "Mens Sana 1871 - Siena". L'intervento ha previsto lo smantellamento delle due vecchie centrali termiche per realizzarne una nuova con generatore a condensazione a servizio di entrambe le strutture. L'impianto è stato corredato di sistema di telegestione per la regolazione e il monitoraggio a distanza. Estra Clima, in ATI con la ASD "Basket Aretina" e ASD "Scuola Basket Arezzo" è risultata aggiudicataria per la gestione dell'impianto sportivo comunale "Palazzetto dello Sport Mario D'Agata" di Arezzo. Sarà cura di Estra Clima effettuare gli interventi di riqualificazione della centrale termica a servizio del Palazzetto, provvedendo alla sostituzione del generatore, all'installazione di un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria e del sistema di telegestione. L'intervento verrà realizzato nel corso del 2016.



# Energie rinnovabili

Estra, attraverso le società del Gruppo, fin dal 2007, recependo il forte impulso al settore delle energie rinnovabili, ha sviluppato anche attraverso partnership, progetti a fonte rinnovabile.

Gli impianti, realizzati nel corso di questi anni dalle varie società, producono energia da fonte solare, eolica e biomasse e sono dislocati in 6 Regioni italiane. La potenza elettrica di picco installata è di oltre 30 MW, mentre quella termica di 6,5 MW.

Le società del gruppo operanti nel settore sono Solgenera e le sue controllate, Nova-E e le sue controllate, Cavriglia e Tegolaia SPV, Montedil, Biogenera e Idrogenera. Quest'ultima ha la titolarità di due autorizzazioni per la costruzione di due centrali idroelettriche da 55kW, ciascuna in provincia di Arezzo.

Si indicano le caratteristiche dei principali impianti delle società attive nel settore delle energie rinnovabili. Sono altresì riportate alcune indicazioni relative agli impianti che le altre società afferenti al Gruppo hanno realizzato a servizio delle sedi e/o su cabine di primo salto.

Società	Fonte	Potenza (MW <sub>e</sub> )
Nova-E	Fotovoltaico	2,76
Sinergia Green Tech	Fotovoltaico	1,02
Vaserie Energia	Fotovoltaico	0,88
Casole Energia	Fotovoltaico	1,00
Solgenera	Fotovoltaico	4,68
Solgenera3	Fotovoltaico	0,99
Cavriglia	Fotovoltaico	9,97
Tegolaia	Fotovoltaico	6,99
Fonteolica / Montedil*	Eolico	2,00
Biogenera	Biomasse	0,80 6,50 MW <sub>t</sub> **
	Fotovoltaico	0,05
Totale		31,15 MW <sub>e</sub>

\* La partecipazione della società Fonteolica in Montedil è stata acquisita nel 2015 da Estra in via diretta.

\*\* Dal totale sono esclusi i 6,50 MW<sub>t</sub> di Biogenera.

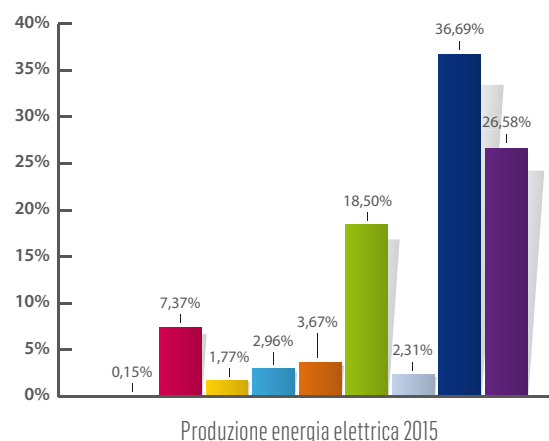
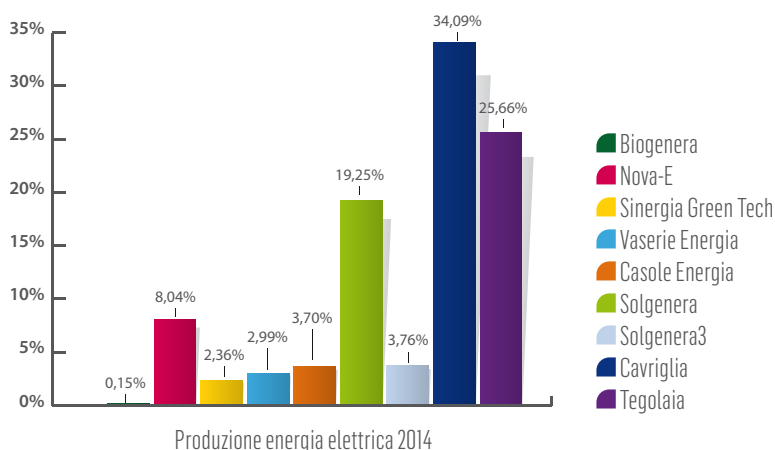


## Fotovoltaico

Le tipologie e tecnologie installative degli impianti fotovoltaici realizzati sono varie: impianti a terra, su tetto e su serra, dai piccoli ai grandi impianti, moduli in silicio e in telloruro di cadmio. Per il calcolo dei valori in tep, è stato usato il fattore di conversione dell'energia elettrica della delibera EEN 3/08 del 20/03/2008.

Attraverso le società del gruppo Solgenera, dal 2010 Estra è attiva anche nel Sud Italia con 6 impianti fotovoltaici a terra e 1 su serra, per complessivi 5,6 MW installati nelle province di Siracusa e Brindisi. Nel 2011, nel Comune di Cavriglia (AR) è stato realizzato nell'ex area mineraria di Santa Barbara un impianto a terra caratterizzato da un'estensione di circa 20 ettari e una potenza di 10 MWp. L'anno successivo è stato costruito su aree adiacenti un ulteriore impianto di circa 7 MWp attraverso la società Tegolaia. La società Nova-E e le sue controllate hanno installato nelle province di Siena, Pisa e Perugia 23 impianti su tetto e 4 impianti su aree di ex discariche, con un'attività di riqualificazione di plessi industriali, sostituzione di coperture in amianto e recupero di aree dismesse.

Produzione totale di energia elettrica		
2014	35.011.569 kWh	6.547 tep
2015	35.669.529 kWh	6.670 tep



## Altri Impianti fotovoltaici

Le tabelle riportano la produzione totale di energia elettrica degli impianti fotovoltaici presenti sulle sedi di Arezzo (Coingas) e Prato (Consiag), oltre ai 19 impianti di Centria installati ad Arezzo, nella sua provincia e a Follonica. La potenza complessiva installata è di circa 1 MW.

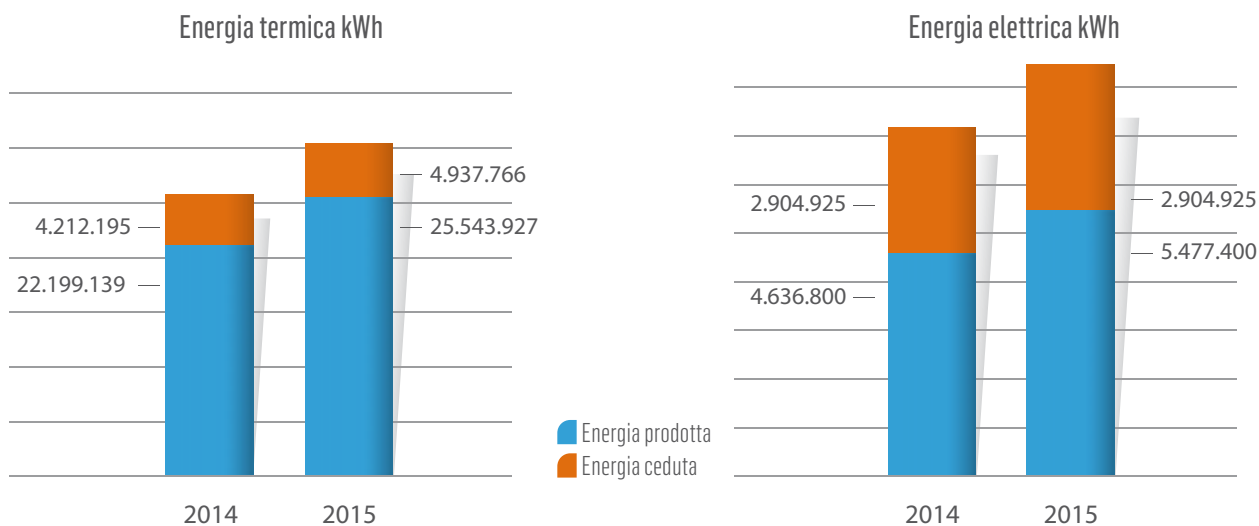
Produzione totale di energia elettrica 2014		
Consiag	59.649 kWh	11,15 tep
Coingas	515.974 kWh	96,49 tep
Centria	276.774 kWh	51,76 tep

Produzione totale di energia elettrica 2015		
Consiag	61.718 kWh	11,54 tep
Coingas	575.928 kWh	107,70 tep
Centria	297.338 kWh	55,60 tep

## Biomasse

Dalle biomasse vengono prodotte e cedute energia elettrica e termica. L'impianto di cogenerazione realizzato dalla società Biogenera nel Comune di Calenzano (FI) fornisce riscaldamento, raffrescamento e acqua calda sanitaria ad edifici pubblici e nuove costruzioni attraverso una rete di teleriscaldamento che si estende per circa 6 km. L'impianto è caratterizzato da una potenza elettrica installata di 0,8 MW e una potenza termica massima di picco di 6,5 MW. Per il calcolo della produzione di energia elettrica in tep, si è fatto riferimento al fattore di conversione dell'energia elettrica della delibera EEN 3/08 del 20/03/2008.

I dati sull'energia termica riguardano quella prodotta negli impianti di Biogenera. Si tratta di emissioni in atmosfera evitate, in quanto essendo energia prodotta da fonte rinnovabile, non è necessario produrla con l'utilizzo dei combustibili fossili. Il calcolo delle tonnellate equivalenti di petrolio risparmiate è stato effettuato, utilizzando il fattore di conversione da kWh termico a tep, pari a 0,086 ricavato per equivalenza da quello tra GJ e tep (1 tep = 41,86 GJ) riportato all'articolo 2 comma 2 del D.M. 20 Luglio 2004. Per il calcolo delle emissioni gassose in atmosfera evitate, analogamente al caso della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, i fattori di conversione utilizzati sono quelli impiegati dalla regione Piemonte per il calcolo delle emissioni nell'ambito delle diagnosi energetiche.



Energia ceduta		
	2014	2015
Energia termica ceduta	362 tep	425 tep
Energia elettrica ceduta	543 tep	713 tep

## Eolico

Nel Comune di Monte Falcone (BN) è stato installato un aerogeneratore di potenza complessiva di circa 2MW, il cui mozzo si erge fino a circa 80 metri, con una produzione media annua di oltre 5.000MWh. Dalla società Venticello, appartenente al gruppo Nova-E, sono stati inoltre realizzati due impianti di piccola taglia pari a 55kW nelle province di Cagliari e Carbonia Iglesias. Per il calcolo della produzione in tep, il fattore di conversione utilizzato è quello dell'energia elettrica della delibera EEN 3/08 del 20/03/2008.

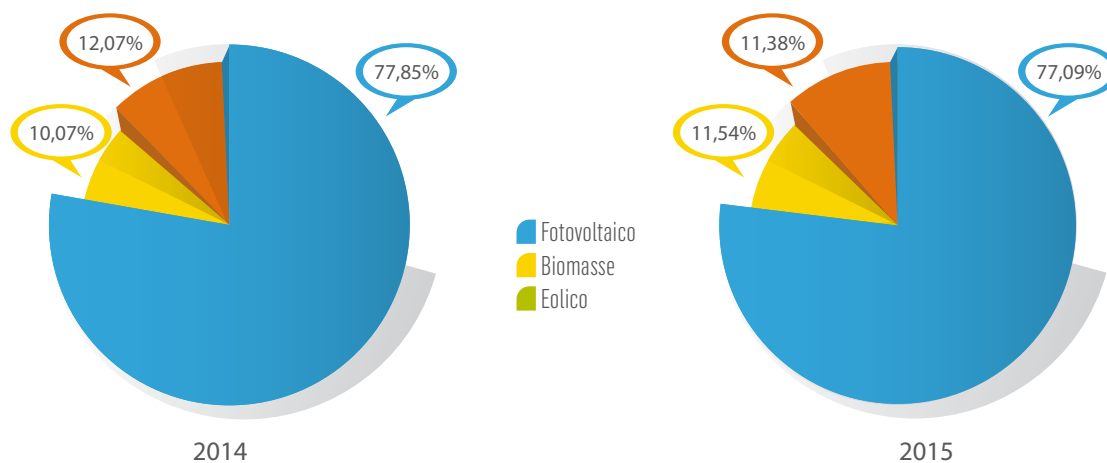
Produzione totale di energia elettrica 2014		
Fonteolica	5.566.572 kWh	1.041 tep

Produzione totale di energia elettrica 2015		
Montedil	5.401.233 kWh	1.010 tep



## Totale energia elettrica prodotta per fonte rinnovabile

Il totale dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili nel 2014 è stato pari a 46.067.338 kWh. Nel 2015 si è registrato un aumento del 3% circa con una produzione totale di 47.483.146 kWh.



## Emissioni evitate per fonte rinnovabile

	2014			2015		
	tonnellate			tonnellate		
	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10
Società del fotovoltaico	16.455,42	10,8534	0,1049	16.764,69	11,0577	0,1071
Altri impianti fotovoltaici *	400,63	0,2643	0,0025	439,45	0,2898	0,0028
Biomasse (energia termica ceduta)	1.010,93	0,5055	0,0421	1.185,06	0,5923	0,0494
Biomasse (energia elettrica ceduta)	1.365,31	0,9005	0,0087	1.791,08	1,1813	0,0114
Eolico	2.616,29	1,7256	0,0167	2.538,58	1,6744	0,0162

\* I dati sono riferiti agli impianti fotovoltaici sulle sedi aziendali e le cabine gas.

## Emissioni totali evitate per uso di fonti rinnovabili (tonnellate)

Per il calcolo delle emissioni totali evitate grazie all'uso di fonti rinnovabili, sono state considerate:

- l'energia elettrica totale prodotta da impianti fotovoltaici e eolici
- l'energia elettrica e termica ceduta prodotta da biomasse

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	21.848,58	14,2493	0,1749	<b>21.863,00</b>
2015	22.718,86	14,7955	0,1869	<b>22.733,84</b>



## Saldo tra emissioni evitate e prodotte (tonnellate)

Il valore delle emissioni totali evitate è ottenuto sommando le emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico e quelle da fonti rinnovabili; il totale delle emissioni prodotte è la somma delle emissioni derivanti dai consumi delle sedi del Gruppo e dall'utilizzo degli automezzi.



### Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico (tonnellate)

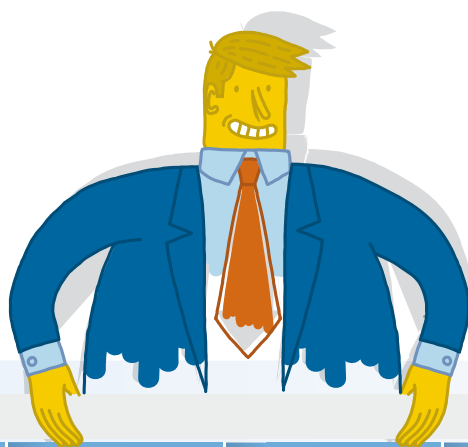
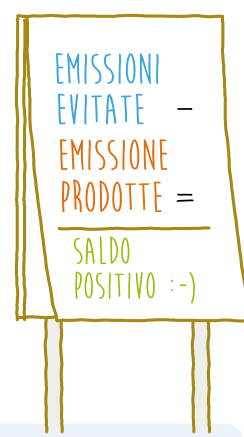
	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	838,14	0,7821	0,0060	<b>838,93</b>
2015	937,90	0,8536	0,0055	<b>938,76</b>

### Emissioni evitate per uso di fonti rinnovabili (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	21.848,58	14,2493	0,1749	<b>21.863,00</b>
2015	22.718,86	14,7955	0,1869	<b>22.733,84</b>

### Emissioni prodotte da autoconsumi (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	4.594	5,3519	0,1130	<b>4.599,46</b>
2015	4.570	4,9467	0,1198	<b>4.575,07</b>



### Saldo emissioni (tonnellate)

	CO <sub>2</sub>	NO <sub>x</sub>	PM10	Totale CO <sub>2</sub> +NO <sub>x</sub> +PM10
2014	18.092,72	9,6795	0,0679	<b>18.102,47</b>
2015	19.086,76	10,7024	0,0726	<b>19.097,53</b>

# Titoli di efficienza energetica

Centria Srl, in qualità di distributore di gas naturale deve conseguire ogni anno, uno specifico obiettivo di risparmio energetico e sviluppo di fonti rinnovabili, espresso in termini di Titoli di Efficienza Energetica (TEE). Un TEE, noto come Certificato Bianco (CB), attesta il risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio (tep) negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Per i distributori di gas naturale, l'entità dell'obiettivo annuale di TEE è stabilito dal Gestore dei Servizi Energetici sulla base della quantità di gas distribuito nel secondo anno antecedente a quello di riferimento ed in proporzione all'obiettivo nazionale di cui al decreto Ministeriale 28 dicembre 2012. Gli obblighi quantitativi nazionali annui di incremento dell'efficienza energetica degli usi finali di gas naturale, che devono essere conseguiti dai distributori di gas obbligati, sono pari a:

2,48 milioni di certificati bianchi, da conseguire nell'anno 2013;

3,04 milioni di certificati bianchi, da conseguire nell'anno 2014;

3,49 milioni di certificati bianchi, da conseguire nell'anno 2015;

4,28 milioni di certificati bianchi, da conseguire nell'anno 2016.

A fronte dei crescenti impegni richiesti a livello nazionale, Centria intraprende una strategia accorta e di elevato profilo professionale, con l'intento di cogliere ogni opportunità, interna ed esterna al Gruppo Estra, che possa risultare efficace al raggiungimento degli impegni discendenti dal decreto ministeriale. Potendo vantare un'esperienza di oltre 12 anni nel contesto regolatore dei TEE, Centria è in grado di sviluppare attività in un ampio ventaglio di contesti (residenziale, di processo, ecc.), definendo ogni azione necessaria dal momento dell'ideazione a quello della finalizzazione, corrispondente alla detenzione del Certificato Bianco. Per il futuro, Centria intende rafforzare il proprio impegno nel settore dell'efficienza, nella convinzione che questo possa apportare vantaggi di natura energetica ed economica e rendere l'azienda più consapevole e competitiva.

## 2013

Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	note
59.685 TEE	Sì	50 % dell'obiettivo raggiunto a maggio 2014 (29.879 TEE) e restante 50% dell'obiettivo raggiunto a maggio 2015 (29.806 TEE)

L'obiettivo di Centria per l'anno 2013 è stato di quasi 60 MTEE\*. Tra i soggetti del settore gas dell'anno 2013, Centria, con una percentuale di copertura del 2,4% della quantità di gas naturale distribuita dai distributori di obbligati ai clienti finali connessi alla propria rete, è il nono operatore più rilevante tra i cinquanta coinvolti.

## 2014

Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	note
76.910 TEE	Sì	100 % dell'obiettivo raggiunto a maggio 2015

L'obiettivo di Centria per l'anno 2014 è stato di circa 77 MTEE\*, e quindi superiore del 29% rispetto al precedente anno. Tra i soggetti del comparto gas dell'anno 2014, Centria conferma la nona posizione rispetto ai cinquantuno operatori di settore, con una percentuale di copertura dell'obiettivo nazionale che sale al 2,5 %.

## 2015

Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	note
87.603 TEE	In corso di raggiungimento	60 % dell'obiettivo raggiunto a maggio 2016 (52.605 TEE)

L'obiettivo di Centria per l'anno 2015 è stato di circa 87,6 MTEE\*, e quindi maggiore del 14% rispetto al precedente anno. Tra i soggetti del settore gas dell'anno 2015, Centria sale all'ottava posizione tra le quarantotto società interessate, confermando la percentuale di gas naturale distribuita rispetto a tutti i soggetti obbligati pari al 2,5%.

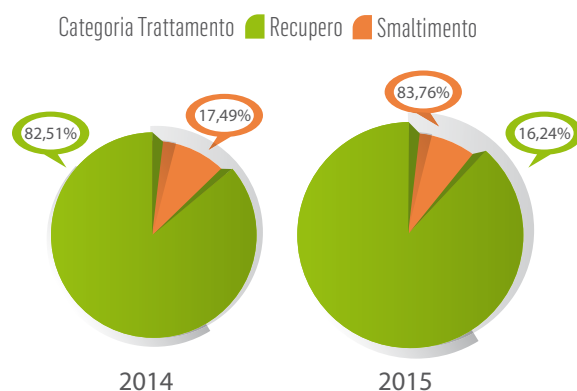
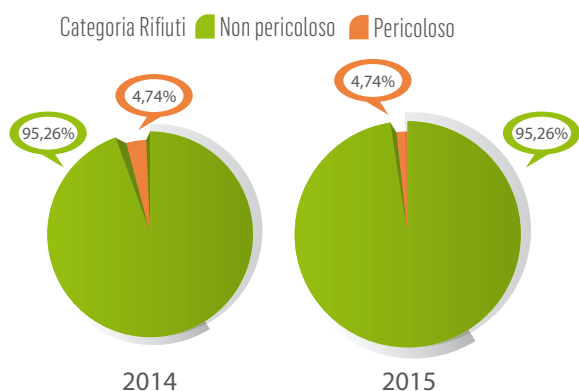
\*Migliaia Titoli Efficienza Energetica

# Rifiuti prodotti

Tra il 2014 e il 2015 si è registrato un aumento dei rifiuti prodotti non pericolosi e un dimezzamento di quelli pericolosi. Crescono i rifiuti a recupero; tale incremento è collegato alla sostituzione di contatori tradizionali con quelli elettronici (smart meter).

2014 - Totale rifiuti prodotti			
159.299 Kg			
Categoria Rifiuti (Kg)		Trattamento (Kg)	
Non pericoloso	151.753	Smaltimento	27.852
Pericoloso	7.546	Recupero	131.447

2015 - Totale rifiuti prodotti			
186.148 Kg			
Categoria Rifiuti (Kg)		Trattamento (Kg)	
Non pericoloso	183.037	Smaltimento	30.226
Pericoloso	3.111	Recupero	155.922



## Biogenera

Biogenera, società del gruppo Estra, possiede un impianto tecnologico alimentato con cippato di legna vergine per produrre energia elettrica. Il calore prodotto dalla combustione non viene disperso ma immesso nella rete di teleriscaldamento di abitazioni civili. Nel corso del 2016 la rete sarà ampliata per raggiungere un bacino più ampio di utenze. I rifiuti prodotti dall'impianto sono classificabili come "non pericolosi"; di questi l'80% circa è portato a recupero.

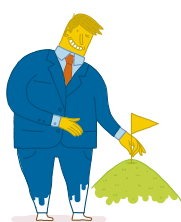
2014	2015
612.014	481.660

Totale rifiuti per lavoratore	
2014	2015
90,55 Kg	90,98 Kg

Raccolta differenziata	
2014	2015
43.500 Kg	43.200 Kg

Totale rifiuti per lavoratore	
2014	2015
697.763 Kg	593.570 Kg

Nell'ambito della politica di riduzione dei rischi derivanti dall'uso di sostanze pericolose, nel 2014 è stato avviato un piano triennale finalizzato alla progressiva sostituzione delle coperture di amianto, per il quale è stato previsto uno stanziamento pari a € 70.000. Al 31 dicembre 2015 sono state sostituite 12 coperture di amianto presso le cabine gas, per un totale di 913 metri quadrati, e ne sono state incapsulate 8, per una superficie complessiva pari a 659 metri quadrati. Nel 2016 si prevede di sviluppare il progetto esecutivo per altre 16 coperture, per poi portare a termine la loro sostituzione entro la fine del 2017.



### Obiettivi 2016

- *Mantenere invariato o ridurre il rapporto tra rifiuti pericolosi e non pericolosi.*
- *Mantenere invariato o aumentare il rapporto tra rifiuti destinati al recupero e allo smaltimento.*
- *Sensibilizzare i lavoratori ad un maggiore uso di documenti digitali al fine di ridurre l'uso del cartaceo.*





# Collettività





## Collettività

Comunicazione esterna

Formazione e ricerca

- Alternanza scuola lavoro: il progetto Extrares
- Energicamente
- Cittadinanza digitale
- Università e ricerca
- Marketing Idea

## Risparmiare Energia

- La campagna
- App Live Green
- L'albero di Estra

## Sostenere le passioni

- Energia alle tue passioni
- Sponsorizzazioni
- Estra Sport Club
- Sport e scuola

260

informazioni su [www.estrannotizie.it](http://www.estrannotizie.it)

676.000

visite uniche su [www.estraspa.it](http://www.estraspa.it)

105

**studenti in Europa** per l'alternanza scuola lavoro

50.000

**persone coinvolte** nel progetto  
**Energicamente**

5.487

**giovani atleti** coinvolti nel progetto  
**Estra Sport Club**





# Comunicazione esterna

La comunicazione esterna permette un contatto più diretto con i vari stakeholder, informandoli sui temi del Gruppo (informazioni di scenario, prodotti e servizi, iniziative, progetti, risparmio energetico, innovazione, risultati economici).

Nel corso del 2015 l'attività ha prodotto:

75 comunicati stampa;

12 newsletter ai Comuni soci indiretti;

380 post sulla pagina Facebook;

260 informazioni sul sito [www.estratizie.it](http://www.estratizie.it), riportati in rss sul sito della capogruppo [www.estraspa.it](http://www.estraspa.it);

12 newsletter ai 35.000 clienti iscritti all'area clienti online con consenso alla ricezione di comunicazioni;

11 pillole informative trasmesse da televisioni regionali e locali;

22 spot di comunicazione corporate trasmessi da numerose televisioni e radio regionali e locali;

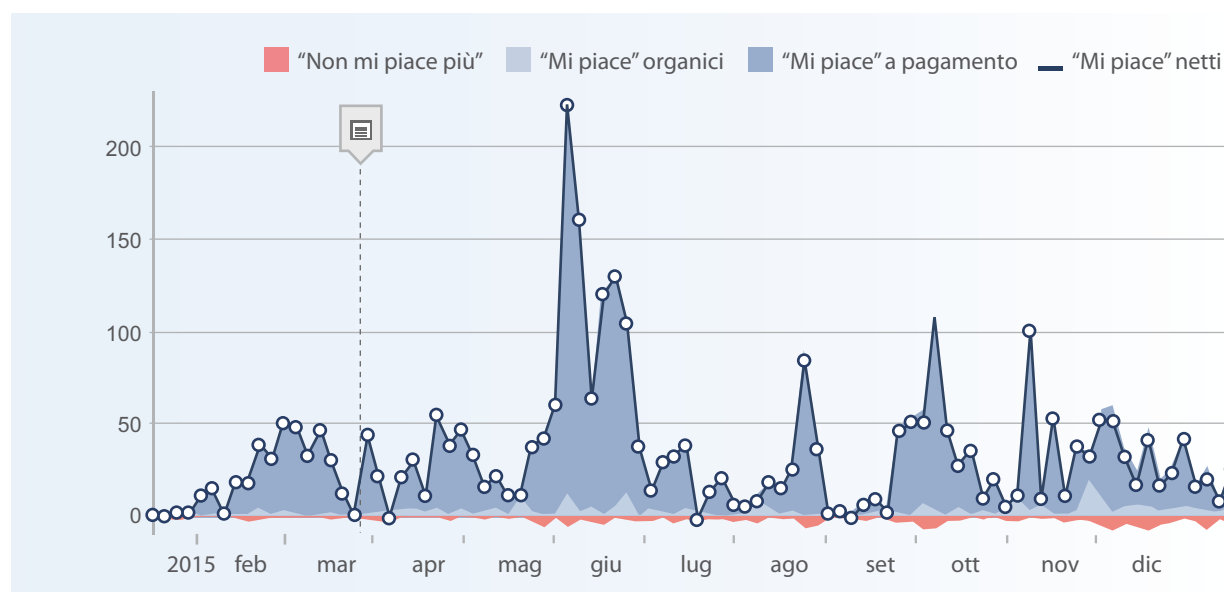
12 trasmissioni informative video per il canale TV degli uffici al pubblico.

www.estraspa.it		
	Visite uniche	Pagine viste
2014	560.000	3.450.000
2015	676.000	5.400.000



## Pagina Facebook

Il 2015 ha visto un totale di 21.062 fan (+ 60,4% rispetto al 2014). La strategia di acquisizione fan di Estra, con post mirati che richiedono interazione da parte degli utenti, ha consentito di creare una fan base di qualità, molto reattiva ai contenuti. Il numero dei fan è un valore importante, ma più importante è il loro grado di coinvolgimento: un fan di qualità, infatti, è chi interagisce sulla pagina e condivide il brand con gli amici. La volontà di seguire Estra su Facebook è confermata anche da un basso tasso di cancellazione dalla pagina (3 cancellazioni su una media giornaliera di 38 like). Il grafico evidenzia l'elevato numero dei "Mi piace" netti.



# Formazione e ricerca

## Alternanza scuola lavoro: il progetto Extrares

Da anni Estra è impegnata sul fronte dell'alternanza scuola lavoro sviluppando un'intensa collaborazione con istituti tecnico-professionali di tutta Italia, non solo attraverso tirocini formativi in azienda, ma anche con progetti di formazione professionale, nell'ambito dei green jobs in mobilità internazionale.

L'offerta di green jobs in Italia è in continua crescita, anche grazie alle oltre 372.000 imprese della Penisola che hanno scelto di puntare sulla sostenibilità ambientale. A fronte di questo mercato del lavoro vivace, l'Ocse ha però lanciato un grido di allarme per l'Italia sul fronte scuola, invitando a operare maggiormente nel settore della formazione ambientale. Per incoraggiare i giovani ad avvicinarsi a questi temi e conoscere le opportunità offerte dal settore della green economy attraverso esperienze dirette in azienda, Estra è impegnata in una serie di progetti sin dal 2012, a cui hanno aderito allievi di tutte le scuole partner. Prima della partenza, gli studenti seguono un percorso di orientamento propedeutico all'esperienza all'estero. I progetti garantiscono numerosi benefici ai partecipanti coinvolti, sia dal punto di vista professionale che personale. Il lavoro nelle aziende estere permette loro di migliorare le conoscenze tecniche apprese durante il percorso scolastico e li aiuta ad entrare nel settore di riferimento avendo già acquisito un'esperienza sul campo. Inoltre, gli studenti possono migliorare la conoscenza delle lingue straniere, soprattutto nel linguaggio tecnico. I progetti hanno ricadute occupazionali importanti per i giovani diplomati, che saranno più competitivi sul mercato del lavoro. Ad un anno dal conseguimento del diploma o del titolo, chi ha fatto uno stage lavora di più: il 58% contro il 52% di chi non ha fatto esperienza nelle aziende. Alla fine del percorso i partecipanti ricevono il Certificato Europass Mobility, rilasciato dalla Commissione Europea e riconosciuto in tutta Europa.



Erasmus+



### EXTRARES 1 "Exchange and training in Renewable Energy Sector"

POR CRO FSE 2007-2013 - Asse V Transnazionalità – Interregionalità – Regione Toscana

Nel 2013 il progetto ha consentito a 40 studenti italiani di svolgere esperienze professionali presso aziende estere nel settore dei green jobs.

Extrares 1		
Studenti	Provenienza scolastica	Durata tirocinio
15	Istituto Tecnico Professionale	4 settimane
25	Università	13 settimane

**Paesi ospitanti:** Inghilterra, Portogallo e Spagna

### EXTRARES 2 "Exchange and training in Renewable Energy Sector"

Programma Erasmus+, Key 1 Action, Mobility for Vet Learners - Agenzia Nazionale Isfol

Il progetto, in collaborazione con la cooperativa OpenCom, ha interessato gli anni 2014 e 2015.

Extrares 2			
	Studenti	Provenienza scolastica	Durata tirocinio
2014	65	Istituto Tecnico Professionale	8 settimane
2015	40		

**Partner:** 15 istituti tecnico-professionali delle seguenti regioni: Abruzzo, Marche, Toscana e Umbria.

**Paesi ospitanti:** Belgio, Bulgaria, Germania, Grecia, Inghilterra, Irlanda, Lituania, Portogallo e Spagna.



### Obiettivo 2016



*Power Generation è il nuovo progetto di mobilità transnazionale che Estra presenterà sempre nell'ambito del Programma Erasmus+ Key Action 1, Mobility for Vet Learners. Obiettivo del progetto è quello di consentire a 168 studenti, provenienti da 21 istituti tecnici professionali di tutta Italia, di svolgere un tirocinio formativo all'estero della durata di due mesi, presso aziende che operano nel settore della green economy. Il progetto prevede anche la partenza di 63 professori delle suddette scuole, per un'esperienza di job shadowing presso aziende estere dei settori d'interesse del progetto.*

## Energicamente

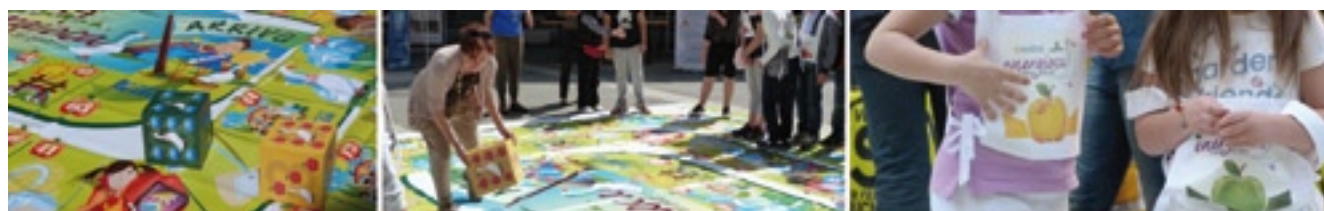
Un grande laboratorio didattico che coinvolge gli alunni di tante scuole elementari e medie, impegnati a studiare, divertendosi, le "materie" energia e ambiente per promuovere nei cittadini di oggi e di domani la consapevolezza della necessità di salvaguardare le risorse. Inoltre, sono stati promossi due concorsi per premiare i più virtuosi e i promotori dei messaggi più "green".

Giunto alla sua quinta edizione, Energicamente è il **progetto educativo rivolto alle scuole** sul risparmio energetico e le energie pulite ed è promosso da Estra in collaborazione con Legambiente e Giunti Progetti Educativi. Il progetto è perfettamente coerente con la mission dell'azienda e contribuisce a creare una nuova cultura dell'energia e del risparmio energetico, valorizzando la creatività e il percorso di studio degli alunni.

La partecipazione a Energicamente è completamente gratuita e coinvolge oltre 6.500 ragazzi delle classi V delle scuole primarie e classi I-II-III delle scuole secondarie dell'Italia centrale (Toscana, Marche e Abruzzo), insieme alle loro famiglie. Il progetto di educazione energetica si compone di 250 percorsi didattici di 6 ore ciascuno, tenuti da operatori di Legambiente e di 18 laboratori teatrali dal titolo "Energia del Teatro", svolti nelle classi con l'obiettivo di approfondire insieme ai ragazzi i temi dell'energia in modo divertente e coinvolgente. A tutti i partecipanti viene consegnata una copia del manuale "Quante Energie!" e ai docenti una Guida per approfondire i vari temi. Tutti i materiali didattici sono realizzati da Giunti Progetti Educativi.

Il progetto promuove anche due concorsi: *Ri-Energy* e *Green Pirates*. A *Ri-Energy* può partecipare ogni singolo alunno assieme alla propria famiglia, compilando un questionario che comprende domande sulle abitudini domestiche relative al consumo di energia. In premio, sette buoni di differente valore (tra 400 e 1000 Euro) per la fornitura gratuita di gas metano alle famiglie. Il concorso online *Green Pirates* è rivolto a tutte le classi che, per partecipare, dovranno pubblicare contenuti sul risparmio energetico e l'ambiente (testi, video, foto, disegni), sul sito web [www.greenpirates.org](http://www.greenpirates.org). I contenuti, elaborati insieme agli insegnanti, possono essere votati online e la graduatoria è immediatamente visibile sul sito. Le classi sono, dunque, impegnate in una sfida virtuale con un unico scopo: far sapere a tutti che vivere in una società più sostenibile è possibile e che è importante impegnarsi in prima persona nella tutela dell'ambiente. Il concorso prevede 3 vincitori nazionali e 15 vincitori nelle diverse aree territoriali. I premi consistono in materiali utili alle scuole.

Maggio è il mese in cui termina Energicamente con le premiazioni dei concorsi, la messa in scena degli spettacoli teatrali scritti dai ragazzi e l'Energy Festival che si tiene nei centri storici di Arezzo, Prato, Siena, Teramo e Ancona. Il festival è l'occasione per promuovere il tema del risparmio energetico con attività dedicate ai ragazzi e approfondimenti informativi per adulti, il tutto in una festa di piazza con momenti ludici e intrattenimenti musicali.





Sito [www.energicamenteonline.it](http://www.energicamenteonline.it) - [www.greenpirates.org](http://www.greenpirates.org)

Energicamente 2015					
Classi	Docenti	Alunni	Laboratori teatrali	Concorsi	Energy Festival
250	350	6500	18	6	5



50.000  
persone coinvolte

## Cittadinanza digitale

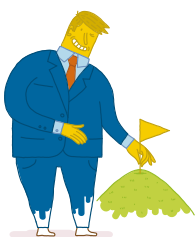
Estra per l'affermazione di un diritto: la cittadinanza digitale per gli over 65. Anch'io uso internet è un progetto di alfabetizzazione digitale messo a punto da Estra che prevede un percorso formativo gratuito di 18 ore, rivolto ai cittadini di età superiore ai 65 anni, per acquisire capacità digitali attraverso l'uso del pc e dei tablet. Il corso, svoltosi nel 2015 ad Arezzo, si è articolato in 6 lezioni di 3 ore ciascuna in cui si sono state fornite le nozioni per navigare su internet, creare e gestire una casella di posta elettronica, usare Facebook e Skype.

Estra, che opera anche nel campo delle telecomunicazioni, con questa iniziativa vuole sottolineare il valore collettivo dell'utilizzo delle tecnologie digitali che rendono più facili le relazioni e l'integrazione sociale.

Le donne e gli uomini che hanno compiuto 65 anni di età sono una componente strategica del nostro Paese e questo per una serie di importanti fattori: la rilevanza numerica (sono circa un terzo della popolazione), il patrimonio culturale (memoria, relazioni, conoscenze professionali), la capacità di aggregazione (sociale e sindacale), il tempo di qualità da mettere a disposizione del contesto sociale.



Queste potenzialità possono esprimersi ulteriormente anche grazie ad una maggiore possibilità di utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione. Questo è l'obiettivo di Estra: facilitare l'accesso al web e renderlo fruttuoso.



### Obiettivo 2016

Il corso verrà riproposto a Siena e Prato. Durante l'anno, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione, Scienze Umane e della Comunicazione Interculturale dell'Università di Siena, verrà progettato un nuovo modulo formativo che prevede l'insegnamento agli over 65 da parte degli studenti universitari.



## Università e ricerca

Nel 2015 sono stati attivate due convenzioni di ricerca con le **Università di Firenze e di Siena**. Con la prima, la convenzione ha riguardato una ricerca finalizzata ad indagare la notorietà del marchio Estra, le reazioni che suscita, la conoscenza dei servizi offerti, la soddisfazione e le criticità. Inoltre, la ricerca sul territorio è stata l'occasione per indagare aspettative e interessi dei cittadini circa un possibile impegno di Estra sui temi legati alla Responsabilità Sociale.

L'indagine ha previsto:

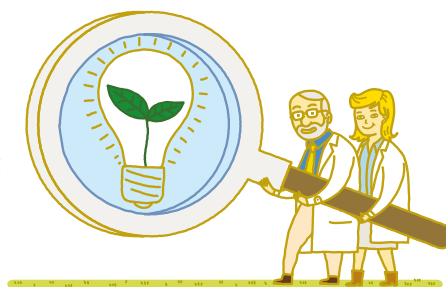
- una prima fase qualitativa, attraverso la condivisione degli obiettivi di ricerca con clienti domestici e business dei territori di origine dell'azienda, tramite interviste al management aziendale e focus group ;
- una seconda fase quantitativa, attraverso interviste telefoniche ad un campione rappresentativo dei clienti, segmentati per area geografica di appartenenza e caratteristiche socio-anagrafiche).

Con l'Università di Siena si è attivata una convenzione di ricerca finalizzata alla messa a punto di un processo organizzativo per la progettazione e redazione del Bilancio di Sostenibilità, come primo passo verso la predisposizione di una rendicontazione integrata, ovvero la costruzione e stesura del cosiddetto Report Integrato. Questo strumento prevede l'integrazione in un unico processo del bilancio di esercizio con i report di sostenibilità che indagano i valori immateriali generati dall'azienda. L'obiettivo è dimostrare la relazione tra performance finanziaria e non-finanziaria e il valore che l'azienda genera per i propri portatori di interesse (stakeholder).

Tra gli obiettivi della ricerca:

- favorire la trasformazione della reportistica di sostenibilità da mero strumento di monitoraggio e di comunicazione a un vero e proprio strumento di governo e controllo aziendale, che supporta il processo decisionale nell'adozione di comportamenti maggiormente sostenibili, valorizzando e promuovendo l'uso delle differenti misurazioni di volta in volta prodotte;
- analizzare e gestire le implicazioni sulla cultura e sui comportamenti individuali ed organizzativi dell'uso di sistemi di misurazione, controllo e rendicontazione della sostenibilità aziendale, al fine di potenziarne la reale efficacia, limitando anche gli eventuali effetti negativi e le possibili resistenze al loro impiego;
- fornire indicazioni e sostegno diretto per una maggiore efficacia della comunicazione organizzativa, in relazione alla migliore strutturazione delle fonti di dati e alla loro utilizzazione per la rendicontazione integrata, fornendo materiali utili ai processi decisionali e indicazioni sullo sviluppo e la qualificazione della comunicazione interna ed esterna.

**Il Bilancio di Sostenibilità 2015 è il risultato della convenzione con l'Università di Siena**, con la quale era già stata predisposta una Sintesi di Sostenibilità relativa all'esercizio 2014.



## Marketing Idea



Concorso promosso da Estra e riservato agli studenti di Economia dell'Università di Firenze dei corsi di marketing strategico e di marketing internazionale.

Marketing Idea nasce da una convenzione triennale (2015-2017) tra il Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa dell'Università di Firenze e Estra. Le proposte degli studenti si sono focalizzate sulla "creazione di valore nel business esistente" e sulla "generazione di nuovi business", tenendo conto delle tendenze del settore e degli sviluppi del comparto, ad esempio digitale e domotica. In palio un premio di 3.000 Euro e l'opportunità di realizzare un progetto di tirocinio curriculare

nell'area marketing di Estra. Nella commissione giudicante sono stati presenti i responsabili marketing e comunicazione di importanti realtà partner di Estra, quali Philips, Kitchenaid, General Electric, Whirlpool e Ketchum.

# Risparmiare Energia

## La campagna

La campagna **Risparmiare Energia** raccoglie tanti consigli pratici per risparmiare gas ed energia elettrica e qualche consiglio che fa leva sugli stili di vita, anche giocando:

“per risparmiare energia guardiamo la televisione insieme, oppure giochiamo tanto per riscaldarci e, magari, cuciniamo una sola torta a due gusti.”

Piccoli grandi gesti per un diverso e più consapevole stile di vita che aiutano anche ad alleggerire la bolletta dei consumi: regolare la temperatura ambiente a non più di 18° d’inverno e 27° d’estate, usare sempre le lampadine a basso consumo, non lasciare in stand-by gli elettrodomestici. Questi e tanti altri sono i gesti che ogni giorno si possono compiere per risparmiare energia. Estra li ha inseriti in tre opuscoli da tenere sempre a portata di mano e disponibili in tutti i punti clienti Estra e negli URP dei Comuni.

Si tratta di consigli per tagliare i consumi del gas e dell’energia elettrica e per una maggiore efficienza degli impianti e delle abitazioni:

- regolare la temperatura ambiente a non più di 18 gradi,
- non coprire i termosifoni con tende o rivestimenti;
- installare valvole termostatiche su ogni singolo termosifone;
- far eseguire i controlli sulla caldaia (non solo è obbligatorio ma tutela la sicurezza e garantisce un risparmio dovuto alla maggiore efficienza);
- installare doppi vetri alle finestre;
- adottare un sistema di illuminazione tarato sulle esigenze;
- non abbassare la temperatura del frigorifero sotto i 3°C;
- meglio non utilizzare la lavatrice con lavaggi a temperature superiori ai 60°;
- utilizzare lampade a basso consumo;
- preferire lampadari senza plafoniere.

Anche attraverso interventi mirati è possibile tagliare i consumi, per esempio sostituendo la caldaia con una a condensazione, installando impianti fotovoltaici o con interventi di isolamento termico.



Le locandine della campagna sono state affisse nei luoghi frequentati al pubblico di 97 Comuni, nelle scuole partecipanti al progetto Energicamente e nelle sedi delle associazioni facenti parte del progetto Estra Sport Club.

L'impatto della campagna **Risparmiare Energia** è stato monitorato e misurato considerando:

- il numero dei luoghi di affissione scelti all'interno dei 3 target considerati (Comuni, scuole e impianti sportivi);
- il numero degli utenti coinvolti;
- il numero delle affissioni;
- la copertura netta (ovvero il numero di persone raggiunte almeno una volta dal messaggio della campagna);
- il numero totale delle impressioni (ovvero il numero complessivo di visualizzazioni del messaggio della campagna nell'arco di 12 mesi, calcolato come il prodotto tra la copertura netta e il numero delle giornate annuali di apertura dei luoghi di affissione).

I dati sono stati forniti dai Comuni, dalle scuole e dalle associazioni di Estra sport Club coinvolti nella campagna. Questi i risultati di visibilità ottenuta.

Uffici e servizi comunali				
Comuni	Abitanti	Affissioni	Copertura netta	Impressioni
97	1.176.836	338	21.284	8.838.654

Scuole di Energicamente				
Scuole	Studenti	Affissioni	Copertura netta	Impressioni
106	22.597	63	25.468	7.540.628

Impianti di Estra Sport Club				
Associazioni	Tesserati	Affissioni	Copertura netta	Impressioni
19	2.750	122	60.802	4.953.003

## App Live Green

**Live Green** è un'App gratuita, realizzata da Estra e Legambiente, per informare famiglie e cittadini sui temi dell'energia e della sostenibilità ambientale. Attraverso il calcolatore si possono analizzare le proprie abitudini domestiche energetiche, avere consigli pratici su come diminuire i consumi, ottenere maggiori informazioni sulla sicurezza e sulla manutenzione degli impianti. L'App, per Android e iPhone, propone 10 semplici domande per scoprire il proprio stato dei consumi, dal tipo di lampadine utilizzate, al numero dei punti luce nelle stanze, dalla classe energetica degli elettrodomestici fino alle abitudini sull'uso dell'acqua e dell'auto. Grazie a Live Green è possibile calcolare il livello dei propri consumi e sapere dove e come risparmiare. Una sezione è dedicata alle buone pratiche: consigli utili per gestire la propria abitazione e gli stili di vita in maniera sostenibile.

## L'albero di Estra

Un progetto con **Treedom** e **Libera Terra**, sul consumo energetico responsabile e sulle scelte alimentari consapevoli. Dal 18 maggio al 14 giugno 2015, sulla pagina Facebook di Estra, si sono raccolti esempi concreti di consumo energetico responsabile e di scelte alimentari consapevoli, un modo per dare voce a ad impegni ed iniziative che spesso restano nell'ombra. I partecipanti hanno raccontato, attraverso testi, fotografie, disegni, il loro esempio di stile di vita sostenibile, spesso a impatto zero. Al termine dell'iniziativa, i fortunati estratti hanno avuto la possibilità di **adottare a proprio nome uno dei 250 alberi di arance e limoni** che Estra, insieme a Treedom, ha piantato in Sicilia nei terreni confiscati alla mafia e ora gestiti dalle cooperative di Libera Terra. Attraverso una piattaforma digitale, messa a disposizione dal sito [www.treedom.it](http://www.treedom.it), i vincitori potranno monitorare a distanza, giorno dopo giorno, la crescita del proprio albero. Estra svolge un ruolo attivo in difesa dell'ambiente e della salvaguardia delle risorse naturali e crede fortemente nella necessità di sensibilizzare i cittadini ad un uso corretto dell'energia. Treedom è una società attiva nella piantumazione di alberi con l'obiettivo di incrementare l'assorbimento di CO<sub>2</sub>, contrastare la deforestazione e apportare benefici ambientali al territorio. Il progetto Libera Terra nasce dalla volontà di valorizzare il territorio tramite il recupero sociale e produttivo dei terreni confiscati alle mafie, per ottenere prodotti di qualità con metodi rispettosi dell'ambiente e della persona. In particolare, l'impianto di alberi promosso da Estra in queste aree ha lo scopo di contribuire attivamente alla creazione di un sistema economico virtuoso, basato sul valore sociale, creando cooperative locali autonome che sviluppino nuove opportunità di lavoro e promuovano la coltivazione biologica dei terreni.



# Sostenere le passioni

## Energia alle tue passioni

Il concorso **Energia alle tue passioni** è nato con l'obiettivo di promuovere le iniziative che Estra svolge per sostenere concretamente attività culturali (musei, teatri, fondazioni, università), associazioni, eventi e società sportive. Un modo, quindi, per supportare anche le passioni dei propri clienti, rafforzando l'identità territoriale.

Per partecipare al concorso occorre raccontare la storia della propria passione o del proprio hobby e inserirla nel sito internet dedicato all'iniziativa. Attraverso il concorso, aperto a tutti, Estra ha voluto premiare le passioni più autentiche dei cittadini e allo stesso tempo invitare a non smettere di investire in ciò che si ama.



Due le categorie: "Sport" e "Cultura e tempo libero". I primi classificati di ogni categoria hanno potuto vivere un'esperienza legata proprio alla loro passione grazie a un voucher di 2.000 Euro. Annalisa ha potuto dedicarsi, con moderne attrezzature, alla sua passione per il sollevamento pesi e Andrea, appassionato di grandi altezze, è potuto salire sul Burj Khalifa di Dubai, il grattacielo più alto del mondo.

## Sponsorizzazioni

Estra si caratterizza da sempre per il forte radicamento nel territorio nel quale opera. Sostiene attività culturali, eventi sportivi e la realizzazione di opere pubbliche che migliorano la vita dei cittadini

In particolare, il binomio sport e impresa rappresenta un elemento fondamentale nelle strategie di comunicazione del gruppo Estra che punta sulla comunione di valori tra l'azienda e lo sport, come spirito di gruppo, gioco di squadra, responsabilità e correttezza. Tutto questo a partire dal settore giovanile fino ai massimi livelli e nelle discipline più disparate: dal rugby al nuoto, dal calcio alla scherma, dall'hockey alla pallacanestro, dal tennis al ciclismo fino all'atletica leggera.

Per Estra sostenere la cultura e lo sport rappresenta un investimento imprenditoriale di visibilità e fidelizzazione, significa dare un servizio in più e contribuire a migliorare la vita dei cittadini, nella convinzione che la qualità della vita non sia meno importante della qualità dei servizi.

Nel 2015 l'investimento del Gruppo Estra nella comunità è stato di € 627.320.

Tra le iniziative più rilevanti si segnalano:

### Cultura

Museo del Tessuto di Prato, Politeama Pratese, Teatro Metastasio di Prato, Siena Jazz, Arezzo Wave, 39° Cantiere Internazionale d'Arte di Montepulciano, Teatro Mecenate di Arezzo, Siena Capitale della Cultura, Teatro Signorelli di Cortona, Teatro Dante di Sansepolcro, Fondazione Cesalpino di Arezzo.

### Sport

PalaEstra (Siena), EstraForum (Prato), Emma Villas Volley, ACF Fiorentina, I Cavalieri Rugby, AS Livorno Calcio, Firenze Marathon, CUS Siena Scherma, Hockey Prato, Perugia Calcio, Ciclistica Pratese 1927, Baseball Softball Club Arezzo, Follonica Hockey 1952, AC Prato, Regata del Conero, Premio Fair Play Mecenate.

## Estra Sport Club

Rugby, hockey, scherma, atletica, ciclismo, pallavolo, baseball e altre discipline sportive cosiddette minori che ogni anno coinvolgono tantissimi giovani. Per sostenere le realtà del territorio che investono da tempo nella formazione degli atleti del futuro, nasce Estra Sport Club. Un progetto che aggrega oltre 5.400 atleti.

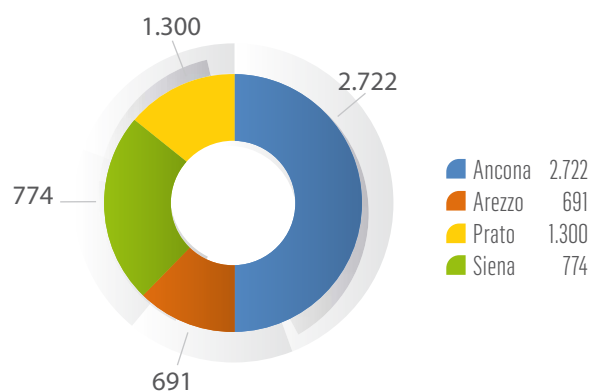
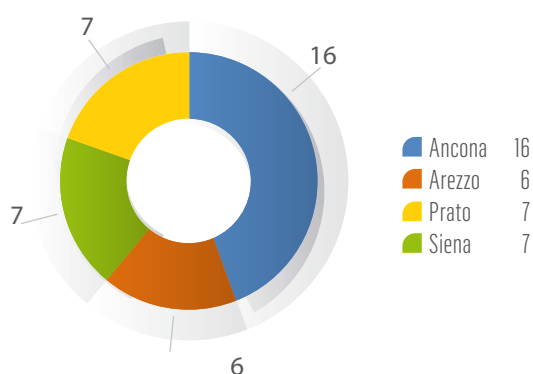
Estra Sport Club nel Centro Italia coinvolge 36 società, 5.487 atleti e 15 discipline sportive cosiddette minori giovanili. L'azienda ha deciso di sostenere in particolare l'attività giovanile, la formazione e le discipline cosiddette minori, in un momento economico e sociale particolarmente difficile dove la disponibilità e l'entusiasmo di chi si dedica all'organizzazione e alla gestione di queste associazioni sportive si scontra con la carenza di risorse.

### Società sportive e atleti

**36 Società Sportive**



**5.487 Atleti**



### Discipline sportive

Atletica, Baseball, Hockey, Rugby, Scherma, Ciclismo, Volley, Basket, Vela, Surf, Softball, Judo, Ginnastica Artistica, Pattinaggio in linea, Danza.



## Sport e scuola

### Campionati Studenteschi

Un esperimento (2014/2015) condotto in collaborazione tra Estra e l'Ufficio Scolastico Territoriale di Arezzo. Coinvolte le scuole medie e scuole superiori della provincia.

Edizione 2015					
Studenti	Gare	Istituzioni scolastiche	Professori educazione fisica	Discipline	Comuni provincia
12.870	121	54*	160*	21	37*

\* Adesione 100%

### Progetti Motori

Si tratta di un altro progetto, parallelo ai Campionati Studenteschi, sempre in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Territoriale di Arezzo.

Le attività motorie, così come la scuola, sono specchio della società in evoluzione. Lo sport, dunque, non più solo come esperienza agonistica, ma mezzo per migliorare l'inclusione, la comunicazione, la salute e il benessere. Il modello scolastico europeo favorisce le sane abitudini di vita "en plain air", includendo alunni diversamente abili e alunni di altri paesi, valorizzando anche il linguaggio non verbale.

Molte le attività del progetto:

Sentiero e salute, Neve Scuola Andalo, Cicloturismo, A scuola di cavallo, Arezzo cuore studenti, Scuola di Ciclismo e MTB Special Olympics, Viaggio nella Valle Chiusa, Fair Play Mecenate, Arezzo Onda T, Rafting Cascate delle Marmore, Beach Volley Bibione, English & Sport UK, Yoga per bambini, Accoglienza.

Edizione 2015	
Studenti	Progetti
8.600	15



#### Obiettivi 2016

- Confermare la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Territoriale di Arezzo;
- avviare un processo di programmazione per estendere, nel 2017, il modello di collaborazione anche ad altri territori.







I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2015 sono stati predisposti **in conformità alle linee guida definite dal Global Reporting Initiative (GRI) e dal Gruppo di Studio sul Bilancio Sociale (GBS)**, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. Nel Bilancio si fa riferimento alle linee guida GRI-G3.

Il perimetro di rendicontazione di questo Bilancio comprende, ad eccezione del capitolo Fornitori, le società del Gruppo Estra che rientrano nel Bilancio Consolidato del Gruppo:

- Biogenera S.r.l.
- Centria S.r.l.
- Estra Clima S.r.l.
- Estra Elettricità S.p.A.
- Estra Energie S.r.l.
- Estra Logistica S.r.l.
- Estra S.p.A.
- Estracom S.p.A.
- Exo Energy Trading S.r.l.
- Gergas S.p.A.
- Solgenera S.r.l.
- VEA Energia e Ambiente S.r.l.

Questo Bilancio è stato redatto:  
dal Servizio Comunicazione Corporate di Estra  
*Saura Saccenti, Fabio Frangipani*  
dall'Università di Siena  
Dipartimento di Studi Aziendali e Giuridici  
*Patrice De Micco, Michele Rossi, Maria Pia Maraghini*  
Dipartimento di Scienze della Formazione,  
Scienze Umane della Comunicazione Interculturale  
*Francesca Bianchi, Claudio Melacarne*

Sono stati coinvolti numerosi dipendenti per la raccolta dei dati, per le descrizioni e le note di commento. Per questo si ringrazia oltre al Gruppo di lavoro nominato dal Consiglio di Amministrazione di Estra Spa: *Daniela Baldini, Erika Baldini, Andrea Barni, Federico Barni, Camilla Bernacchioni, Franco Berni, Elena Beudò, Marco Boninsegna, Caterina Brini, Alessandra Buzzigoli, Mara Cacioli, Massimo Calosi, Matteo Casali, Laura Castagni, Monica Casullo, Fausto Cinaglia, Lisa Cioni, Dennis D'Amico, Massimo Della Giovanpaola, Rosaria Elmi, Claudio Fei, Alessio Fioravanti, Mirko Fogacci, Andrea Ginosa, Bernardo Lombardini, Fabio Magi, Antonio Marra, Riccardo Matteini, Elisabetta Melani, Massimo Mina, Francesco Monini, Matteo Moruzzi, Nicola Moschillo, Fabio Niccolai, Nicola Niccolai, Stefano Paccagnini, Swami Pellegrini, Antonello Pepe, Giovanni Pettrone, Loredana Pisa, Pina Porcelli, Renzo Puccetti, Loide Punzo, Riccardo Rosticci, Francesco Sabatini, Riccardo Settesoldi, Francesca Venuti, Alessandro Vieri, Silvia Zacchei.*

La validazione del Bilancio di Sostenibilità 2015 è stata svolta dal gruppo di lavoro:

- *Saura Saccenti,*  
responsabile progetto
- *Fabio Frangipani,*  
coordinatore progetto
- *Fabio Cannari*
- *Massimiliano Cantisani*
- *Daniela Fantacci*
- *Pasquale Guigliotti*
- *Ivan Lumini*
- *Emanuele Nocciarelli*
- *Luciano Romagnoli*
- *Grazia Stefani*
- *Francesco Verniani*

Progetto grafico  
*Loreto Pantano*

Illustrazioni  
*Gordon Turrizziani*

Stampato nel mese di Settembre 2016  
da NOVA Arti Grafiche Signa (FI)

Estra S.p.A.  
Via U. Panziera n. 16 – 59100 Prato  
[www.estrspa.it](http://www.estrspa.it)



