

 estra

Bilancio di Sostenibilità 2016



 eetra
Bilancio di Sostenibilità 2016

Stakeholder e Matrice di Materialità

Lettera agli Stakeholder	pag. 13
Coinvolgimento degli stakeholder	pag. 15
Principali iniziative di dialogo e di coinvolgimento	pag. 15
Indagini svolte	pag. 16
Matrice di Materialità	pag. 18

Governance

Chi siamo	pag. 25
Mission e valori	pag. 25
Modello organizzativo	pag. 26
Linee strategiche	pag. 26
Organi di governo	pag. 27
Certificazioni del Gruppo	pag. 27
Modello di organizzazione e controllo ex D. Lgs. 231/2001	pag. 31
Codice etico	pag. 32
Risk Management	pag. 33

Risorse umane

Il personale Estra	pag. 41
Contratti	pag. 44
Retribuzioni	pag. 45
Turnover	pag. 46
Nuove assunzioni	pag. 46
Cessazioni	pag. 46
Formazione	pag. 47
Tirocini	pag. 47
Sicurezza	pag. 48
MyEstra	pag. 49

Clienti

I clienti	pag. 57
Estra e i clienti	pag. 61
Customer Care e livelli di qualità	pag. 62
Customer satisfaction	pag. 62
Area clienti online e mobile	pag. 63
Servizio di prossimità: store e punto.clienti	pag. 64
Livelli di qualità commerciale	pag. 66

Andamento reclami scritti	pag. 69
Contenziosi	pag. 74
Conciliazioni	pag. 74
Risarcimento danni ai cittadini	pag. 74
Distribuzione gas: sicurezza e qualità	pag. 75
Ricerca sistematica delle fughe di gas	pag. 75
Incentivi	pag. 77
Prevenzione incidenti gas	pag. 77
Livelli di qualità distribuzione gas	pag. 77

Economia, Finanza e Sviluppo

Investor Relations - Finanziatori	pag. 87
I numeri del Gruppo	pag. 88
Riclassificazione funzionale dello stato patrimoniale	pag. 88
Andamento economico della gestione	pag. 88
Principali indicatori di performance	pag. 89
Indici di bilancio	pag. 89
Reddito netto	pag. 90
Risultato operativo	pag. 90
Rating aziendale	pag. 90
Il valore aggiunto prodotto e distribuito agli Stakeholder	pag. 90
Prospetto di riparto del valore aggiunto	pag. 91
Distribuzione del valore aggiunto	pag. 91
Il valore aggiunto territoriale	pag. 92
Investimenti, sviluppo e innovazione	pag. 93
Gli investimenti	pag. 93
Sviluppo e innovazione	pag. 93

Fornitori

I fornitori	pag. 101
Suddivisione per tipologia	pag. 101
Suddivisione per area geografica	pag. 102
Valore delle forniture	pag. 104
Suddivisione per tipologia	pag. 104
Suddivisione per area geografica	pag. 105
Contratti e acquisti	pag. 107
Procedure di gara	pag. 108

Ambiente

Estra e l'ambiente	pag. 115
--------------------	----------

Consumi	pag. 115
Autoconsumi delle sedi	pag. 115
Autoconsumo di metano per distribuzione gas	pag. 118
Perdite di metano	pag. 119
Automezzi	pag. 120
Emissioni prodotte	pag. 123
Efficienza energetica	pag. 124
Impianti unifamiliari e condominiali	pag. 124
Impianti fotovoltaici	pag. 124
La formula ESCo	pag. 125
Impianti cogenerativi	pag. 126
Altri progetti di efficienza energetica	pag. 127
Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico	pag. 128
Energie rinnovabili	pag. 129
Fotovoltaico	pag. 130
Biomasse	pag. 131
Eolico	pag. 132
Totale energia elettrica prodotta per fonte rinnovabile	pag. 132
Emissioni evitate grazie all'uso di fonti rinnovabili	pag. 133
Emissioni prodotte ed evitate	pag. 134
Titoli di efficienza energetica	pag. 135
Rifiuti prodotti	pag. 136

Collettività

Comunicazione esterna	pag. 145
Progetti di formazione	pag. 147
Alternanza scuola lavoro con Erasmus+	pag. 147
Energicamente	pag. 148
Alfabetizzazione digitale: "Anche io uso internet"	pag. 149
Sostenere le passioni	pag. 151
Premio Giornalistico: "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie"	pag. 151
Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali	pag. 152
Energia alle tue passioni	pag. 153
Estra Sport Club	pag. 154
Sport e Scuola	pag. 155

Nota Metodologica	pag. 157
-------------------	----------



Stakeholder e Matrice di Materialità



Stakeholder e Matrice di Materialità

Lettera agli Stakeholder

Coinvolgimento degli Stakeholder

Principali iniziative di dialogo
e di coinvolgimento
Indagini svolte

Matrice di Materialità

Il 100%

dei soci ritiene gli ambiti di responsabilità sociale del customer care e delle risorse umane molto importanti. Appena inferiore la percentuale per gli ambiti relativi alla collettività e agli investimenti in sviluppo e innovazione.

Il 100%

delle banche intervistate ritiene il Gruppo maturo per entrare nel mercato dei capitali e sempre il 100% ritiene utile, per gli analisti finanziari e per gli investitori, il lavoro fatto da Estra sul fronte della sostenibilità.

il 100%

Tra gli ambiti di responsabilità sociale, **dei fornitori strategici** ritiene prioritario quello degli investimenti in sviluppo e innovazione, a seguire l'ambiente, il customer care e i livelli di qualità, le risorse umane e la collettività. L'innovazione è indicata anche come principale tema sul quale i fornitori strategici vorrebbero essere più informati da parte di Estra.

Dall'analisi di materialità effettuata, **gli aspetti più rilevanti e significativi, sia per gli Stakeholder che per l'azienda**, risultano essere i seguenti: qualità dei servizi offerti, capitale umano, crescita, tutela del territorio, creazione di valore per gli Stakeholder e loro coinvolgimento, sviluppo delle reti, sicurezza sul lavoro, know how tecnologico e organizzativo, gestione dei rischi, reputazione, efficienza e trasparenza nella gestione.

Lettera agli Stakeholder

Siamo alla seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Estra e già abbiamo introdotto importanti novità.

La prima riguarda la realizzazione della Matrice di Materialità. Il perimetro di “materialità” identifica i temi e le informazioni che devono essere presenti nel Report di Sostenibilità, poiché ritenuti di prioritaria rilevanza nel giudizio congiunto tra Stakeholder ed impresa. I temi che hanno fatto registrare una rilevanza alta, per entrambi i soggetti, riguardano aspetti (crescita, capitale umano, qualità dei servizi offerti, tutela del territorio, creazione di valore per gli Stakeholder) del tutto intrecciati con le linee strategiche aziendali. Testimonianza concreta della volontà di integrare sempre più la sostenibilità nella strategia aziendale e, conseguentemente, nel piano industriale.

La seconda novità è l’aver inserito contenuti previsti dal D. Lgs. 254/2016 allineandosi alla nuova disciplina di rendicontazione non finanziaria che entrerà in vigore con il Bilancio 2017. Se le politiche praticate dall’impresa ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario (tra cui ambiente, risorse umane, collettività) erano già presenti lo scorso anno, in questo Bilancio di Sostenibilità si trovano anche informazioni sul modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività e sul modello di gestione integrata dei rischi.

L’attenzione verso il capitale umano, motore principale dei nostri risultati, si è tradotta in oltre il 95% di lavoratori coinvolti nelle attività di formazione, in oltre il 94% di dipendenti a tempo indeterminato e nell’aver assunto 36 persone.

L’indagine di soddisfazione dei clienti gas e luce, svolta nel 2016, ci ha premiati con un voto pari a 8 su 10 nelle aree storiche e 7 nei nuovi territori. Sono diminuiti del 25% i reclami relativi alla vendita di gas metano ed energia elettrica. Per chiarezza e trasparenza, non evitiamo di dire che nel 2016 siamo stati oggetto di una sanzione per pratiche scorrette nelle attività di vendita a distanza, contro la quale abbiamo presentato ricorso, in quanto avevamo già iniziato e attuato un complesso procedimento e una serie di investimenti volti a garantire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale.

Nel 2016 abbiamo generato e distribuito agli Stakeholder un valore aggiunto globale pari a 107,9 milioni di euro e distribuito ricchezza anche attraverso oltre 193 milioni di euro spesi in forniture a beneficio di imprese italiane.

In campo ambientale, il 100% dell’energia che abbiamo prodotto deriva da fonti rinnovabili e il nostro bilancio ambientale fa registrare oltre 17.800 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate. Abbiamo aumentato dell’11,7% la quota di rifiuti recuperati e quindi non inviati a smaltimento.

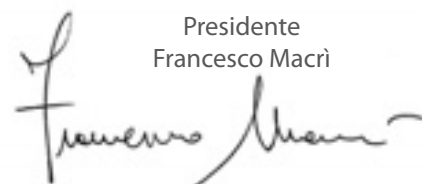
L’attenzione alla comunità e ai territori in cui operiamo si sono tradotti, oltre a quanto già detto, in progetti educativi sul risparmio energetico che hanno coinvolto 24.000 persone tra studenti, docenti e familiari. Abbiamo aumentato il sostegno ad iniziative sociali, culturali e sportive investendo 1,2 milioni di euro.

Ringraziamo il nostro personale per l’impegno e la professionalità e i nostri Stakeholder per la loro collaborazione, certi che insieme potremmo proseguire in un percorso di crescita e di sostenibilità che ci permetta di creare valore per tutti i nostri interlocutori.

Amministratore Delegato
Alessandro Piazzi



Presidente
Francesco Macrì



Coinvolgimento degli Stakeholder

Il confronto con i più importanti interlocutori aziendali ha portato alla definizione della sottostante **Mappa degli Stakeholder**.



Principali iniziative di dialogo e di coinvolgimento

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

Stakeholder	Iniziative
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Indagini di <i>customer satisfaction</i> su clienti gas e luce Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce Newsletter mensile agli iscritti all'area clienti 12 trasmissioni informative video per il canale TV degli uffici al pubblico
Comunità aziendale	<ul style="list-style-type: none"> 100 persone coinvolte nell'incontro di presentazione delle linee strategiche 2 meeting dedicati alla forza vendita aziendale Meeting dedicato al personale delle società di vendita gas e luce Meeting dedicato al personale della società di distribuzione gas 3 meeting con tutti i dipendenti per bilancio attività 2016 e auguri di fine anno, svolti a Prato, Siena e Arezzo 50 persone coinvolte nella redazione del Bilancio di Sostenibilità 2015 170 notizie inserite sul Portale MyEstra

Soci indiretti (Comuni)	Newsletter mensile di informazione
Fornitori	Convention con i principali fornitori di Estra Energie ed Estra Elettricità
Collettività	4 Feste dell'Energia ad Ancona, Arezzo, Prato e Siena 410 post pubblicati sulla pagina Facebook 270 informazioni pubblicate sul sito www.estranotizie.it 600 incontri, per un totale di 1.200 ore, sul tema del risparmio energetico, con le classi V delle scuole elementari e le classi I, II e III delle scuole medie
Media	6 newsletter "Estra Racconta" in collaborazione con ANSA 90 comunicati stampa, 20 conferenze stampa

Indagini svolte

Tra gli Stakeholder aziendali sono stati coinvolti, in maniera specifica e particolare, i soci, i fornitori e i consulenti strategici e le banche. Questi i risultati dei questionari, compilati dagli Stakeholder, per misurare aspettative e raccogliere giudizi su Estra.

Soci

La totalità dei soci ritiene gli ambiti di responsabilità sociale del customer care e delle risorse umane molto importanti. Appena inferiore la percentuale per gli ambiti relativi alla collettività e agli investimenti in sviluppo e innovazione. Sulla qualità del servizio offerto ai cittadini, si dividono in parti uguali i soci che la ritengono soddisfacente e quelli che la ritengono adeguata. Infatti, nel precisare in cosa dovrebbe distinguersi il Gruppo Estra rispetto alla concorrenza i soci indicano:

- *un maggiore senso di vicinanza ai cittadini attraverso tutta la catena dei servizi;*
- *la capacità di rispondere più prontamente e con maggiore qualità alle richieste che provengono dai clienti;*
- *la capacità di esprimere i temi della responsabilità sociale d'impresa del Gruppo in modo diretto e fortemente collegato ai propri Stakeholder territoriali.*

Tutti i soci vorrebbero essere informati tempestivamente sull'ingresso di Estra in nuovi settori e ritengono utile una maggiore interazione con momenti di incontro e condivisione. Vedono il futuro di Estra positivo, o molto positivo, motivando così questa risposta:

- *le scelte che l'azienda ha presentato e la quotazione in Borsa, secondo il progetto predisposto, sono validi motivi per immaginare un ottimo futuro. Ovviamente le gare d'ambito saranno un passaggio importante per il Gruppo;*
- *ritengo che sia possibile costruire un equilibrato mix tra logiche di mercato ed attenzione ai territori per la crescita anche in altri settori;*
- *perché è un'azienda sana e ben gestita.*

I soci ritengono Estra solida, innovativa, sociale, territoriale, sostenibile e per il 75% matura ad affrontare il mercato dei capitali. Riguardo al lavoro fatto da Estra sul fronte della sostenibilità, il 100% lo ritiene utile per una valutazione complessiva del Gruppo.

I soci sono soddisfatti del rapporto tra qualità offerta e costo dei servizi e del rapporto di fiducia esistente; lo sono abbastanza per le ricadute economico-sociali sul territorio, per la crescita nel mercato energetico e per la sostenibilità sociale ed economica dell'azienda.

Banche

Tra gli ambiti di responsabilità sociale, la totalità degli istituti bancari ritiene l'ambiente come prioritario, a seguire il customer care, i livelli di qualità e gli investimenti in sviluppo e innovazione.

L'80% vede il futuro di Estra molto positivo con le seguenti motivazioni:

- *il Gruppo si dimostra attento all'andamento del settore mantenendo un forte rapporto col territorio, elemento imprescindibile per un Gruppo con le caratteristiche di Estra. La determinazione nelle scelte e nelle direzioni da seguire sono un fattore positivo per il futuro;*

- *management dinamico;*
- *la prossima quotazione in Borsa porterà ad un sicuro rafforzamento societario;*
- *trend del fatturato in crescita, acquisizioni di nuove utenze, prossime gare ATEM;*
- *l'azienda ha saputo proporsi proattivamente sul mercato entro il quale opera, anche attraverso una gestione oculata e prudentiale, oltre che etica e trasparente. Tale processo virtuoso consente un'ulteriore crescita con risultati prospettici molto positivi.*

Sulla stessa linea le risposte alla domanda su cosa dovrebbe distinguersi il Gruppo Estra rispetto alla concorrenza:

- *vicinanza ai territori serviti, rapporti con Enti Locali, attenzione alle dinamiche territoriali;*
- *attenzione ai clienti: pacchetti e servizi dedicati, prezzo e customer care;*
- *qualità e contatto diretto con la clientela;*
- *mantenimento dell'identità attuale e rispetto dell'ambiente e dei territori ai quali storicamente il Gruppo è legato.*

Gli stessi temi sono identificati come punti di forza del Gruppo, ritenuto dinamico, solido, efficiente, innovativo e corretto. La totalità delle banche intervistate pensa che il Gruppo sia maturo per entrare nel mercato dei capitali; sempre il 100% ritiene utile, per gli analisti finanziari e per gli investitori, il lavoro svolto da Estra sul fronte della sostenibilità.

Gli istituti bancari si ritengono molto soddisfatti dell'affidabilità e della solidità, così come del rapporto di fiducia, delle risorse umane, della sostenibilità sociale ed economica dell'azienda e del rispetto delle scadenze.

Fornitori e consulenti strategici

Tra gli ambiti di responsabilità sociale, la totalità dei fornitori ritiene prioritario quello degli investimenti in sviluppo e innovazione; a seguire l'ambiente, il *customer care* e i livelli di qualità, le risorse umane e la collettività. L'innovazione è indicata anche come principale tema su cui vorrebbero essere più informati da parte di Estra.

Il futuro del Gruppo viene visto molto positivamente, per i seguenti motivi:

- *il Gruppo Estra è altamente dinamico ed in forte espansione. Grazie alle nuove iniziative è ora riconosciuto anche a livello nazionale;*
- *il Gruppo Estra sta investendo per creare le basi di un futuro positivo;*
- *Estra sta perseguendo una crescita eccezionale. E', di fatto, una realtà nazionale che sta raccogliendo i frutti di un importante percorso di trasformazione digitale che ha puntato i suoi valori sulla centralità del cliente. Parallelamente, la sua presenza e la sua rilevanza sul territorio sono ben solide e prioritarie nella propria catena del valore;*
- *è un Gruppo dinamico che riesce a rispondere alle esigenze del mercato mediante innovazione.*

Coerenti con questa visione anche gli aggettivi con cui viene descritto il Gruppo: innovativo, dinamico, solido e serio. Alla domanda su cosa dovrebbe distinguersi il Gruppo Estra rispetto alla concorrenza, le risposte puntano sull'innovazione:

- *continuare nel processo di espansione al di fuori del territorio caratteristico e valicare i confini della Toscana, anche offrendo prodotti/servizi innovativi;*
- *innovazione di processi e tecnologia;*
- *qualità del servizio offerto ai clienti secondo la conoscenza e la profilazione degli stessi;*
- *rilevanza per il proprio territorio.*

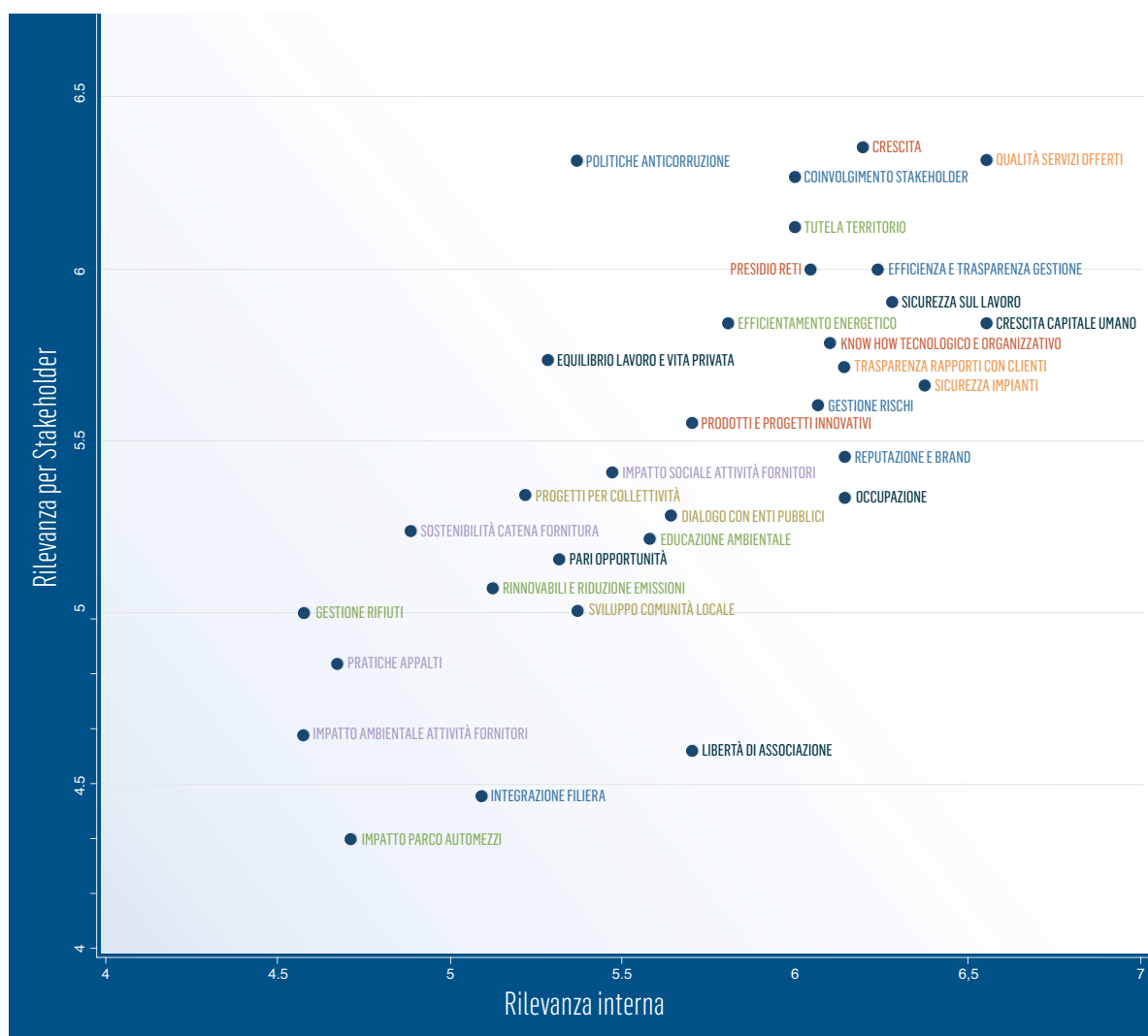
I fornitori e i consulenti strategici sono molto soddisfatti della capacità di risolvere i problemi, dell'affidabilità, della solidità, del rapporto di fiducia e dei tempi di pagamento del Gruppo.

Matrice di Materialità

Nel corso del 2016, il Gruppo Estra ha intrapreso un processo di mappatura dei temi più rilevanti e significativi sui quali concentrare gli sforzi di rendicontazione. Un contributo fondamentale nell'individuazione degli stessi è stato fornito sia dalle linee guida GRI-G4 che dal piano strategico del Gruppo. I numerosi temi individuati sono stati successivamente raggruppati in aspetti e sottoposti ad una valutazione interna all'azienda, attraverso la somministrazione di un'apposita scheda di valutazione ad un gruppo di circa 30 persone (tra cui dirigenti e responsabili di numerosi servizi già coinvolti, a vario titolo, nella redazione del Bilancio di Sostenibilità 2015 e tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione). Gli stessi aspetti sono stati contemporaneamente somministrati a tre gruppi di Stakeholder (soci, fornitori e consulenti strategici, banche), selezionati sia in base all'autorevolezza e alla conoscenza dell'azienda e del settore di appartenenza che per la loro capacità di offrire punti di vista innovativi e originali.

Gli aspetti significativi emersi dall'analisi, definiti come aspetti materiali,¹ tengono dunque conto sia del punto di vista interno che esterno all'azienda. Così facendo, si identificano gli argomenti che devono essere necessariamente presenti nel Bilancio di Sostenibilità, poiché indicati di prioritaria rilevanza nel giudizio congiunto tra Stakeholder ed impresa.

Alle oltre 40 persone coinvolte, tra interni e Stakeholder, è stato chiesto di compilare una scheda di valutazione contenente un elenco dei temi suddivisi in base alle indicazioni del GRI G4. Per ogni tema, si è chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 a 7, attribuendo 1 ai temi ritenuti non rilevanti e 7 a quelli fortemente rilevanti.



¹ Gli aspetti materiali sono quelli che "riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali dell'organizzazione o potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder" (G4 Reporting Principles and Standard Disclosures, p. 92).

Tra i temi che hanno una rilevanza alta (da 5,5 a 7), sia per le persone di Estra che per gli Stakeholder coinvolti, troviamo:

- *qualità servizi offerti;*
- *capitale umano;*
- *crescita;*
- *coinvolgimento Stakeholder;*
- *tutela territorio;*
- *sviluppo reti;*
- *efficienza e trasparenza gestione;*
- *sicurezza sul lavoro;*
- *know how tecnologico e organizzativo;*
- *trasparenza rapporti con clienti;*
- *gestione rischi.*

Nel quadrante che raccoglie i temi che per entrambi i target hanno una rilevanza media (da 5 a 6), troviamo:

- *reputazione e brand;*
- *occupazione;*
- *impatto sociale dell'attività dei fornitori;*
- *progetti per collettività;*
- *dialogo con enti pubblici;*
- *educazione ambientale;*
- *pari opportunità;*
- *sviluppo comunità locale;*
- *rinnovabili ed emissioni in atmosfera.*

Nel primo gruppo si trovano i temi fondamentali per il futuro di Estra, nel secondo quelli che contribuiscono in maniera importante a produrre valore nel tempo.

In particolare, la **qualità dei servizi offerti** risulta essere l'aspetto maggiormente rilevante ed è, pertanto, oggetto di specifica trattazione nel capitolo dedicato ai clienti, nel quale si definiscono obiettivi sulla qualità dei servizi migliorativi rispetto agli standard previsti dalla legge.

Anche la **crescita**, pilastro del piano strategico, risulta essere di forte interesse per gli Stakeholder, oltre che per l'azienda. A tale proposito, i dati economici e quelli relativi alle acquisizioni del Gruppo Estra sono oggetto di un apposito capitolo del Bilancio. Informazioni rilevanti sulla **crescita del capitale umano** si trovano nel capitolo *Risorse Umane* con tutti i dati relativi alla formazione erogata.



Il concetto di Materialità è spiegato nelle Linee guida G4 come segue: *"Le organizzazioni si trovano di fronte a un numero elevato di temi che potrebbero essere inclusi nel Report. I temi rilevanti sono quelli che possono ragionevolmente essere considerati importanti nel riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le decisioni degli Stakeholder e che, pertanto, potenzialmente meritano di essere inclusi nel Report."*



Governance



Governance

Chi siamo

- Mission e valori
- Modello organizzativo
- Linee strategiche
- Organi di governo
- Certificazioni del Gruppo

Modello di organizzazione e controllo ex D. Lgs. 231/2001

- Codice Etico

Risk Management

Chi siamo

Il **Gruppo Estra** ha una storia giovane che inizia nel 2008, quando tre gruppi multiutility toscani (Consiag S.p.A., Intesa S.p.A. e Coingas S.p.A.) decidono di aggregarsi per sfruttare le sinergie esistenti nel settore della vendita del gas naturale e dell'energia elettrica e diventare un nuovo soggetto leader del Centro Italia. Nasce così Estra S.r.l., società attiva nella vendita di gas naturale e dell'energia elettrica.

Il progetto di aggregazione si concretizza nel 2010, con la nascita della holding **E.S.TR.A. - Energia Servizi Territorio Ambiente S.p.A.**, partecipata al 44% da Consiag e al 28% rispettivamente da Intesa e Coingas. In questo unico soggetto sono conferiti gli altri business: distribuzione gas naturale, gpl, vendita energia elettrica, servizi energetici, telecomunicazioni e altre partecipazioni attive nel settore delle rinnovabili.

Nel 2011 nasce **Exo Energy Trading**, società operante nel settore del trading gas. Nel corso dell'anno, il Gruppo Estra si aggiudica le gare per la distribuzione di gas naturale nei Comuni di Rieti (RI), Fano (PU), Magione (PG) e Follonica (GR).

Il 2012 è segnato dall'acquisizione, tramite gara, della partecipazione, pari al 60%, nel capitale sociale di Grosseto Energia e Ambiente S.p.A., società concessionaria del servizio di distribuzione e misura del gas naturale nel Comune di Grosseto (oggi **Gergas**). Nel corso del 2015, il Gruppo Estra ha incrementato la propria partecipazione in Gergas. Attualmente detiene circa l'80% del capitale della società.

Nel 2013, dalla partnership tra Estra Energie e Fiorentina OIL, nasce **Roma OIL Company**, società di vendita di gas naturale con l'obiettivo di incrementare la presenza del Gruppo anche nel territorio di Roma.

Nel 2014 Estra Energie si aggiudica la gara per l'acquisizione del 100% del capitale di **VEA Energia Ambiente**, società di vendita gas, attiva nella provincia di Lucca. Nei primi mesi del 2015, la stessa ha chiuso l'acquisizione del 79,95% di **Gas Tronto**, società di vendita gas, attiva nella provincia di Ascoli Piceno.

Sempre nel 2014, dalla *joint venture* tra Estra e Multiservizi di Ancona, nasce **EDMA Energia del Medio Adriatico**, la *newco* energetica creata con obiettivi di consolidamento e di sviluppo delle attività di vendita gas, energia elettrica e distribuzione gas nell'area Adriatica. La holding EDMA, partecipata rispettivamente da Multiservizi al 55% e dal Gruppo Estra al 45%, ha dimensioni, capacità economico-finanziaria, competenze e *know how* tecnico per essere competitiva sul mercato, offrendo ai propri clienti efficienza, qualità e affidabilità.

Nel primo semestre 2016 è stato portato a compimento l'accordo che prevede la cessione da parte di EDMA della quota di partecipazione in **Prometeo**, società di vendita gas ed energia elettrica, a favore di Estra Energie. L'operazione si è concretizzata attraverso un concambio di valori tra queste due società che porta Estra Energie ad avere, in Prometeo, una quota pari al 59,59% e Edma a possedere una quota del capitale sociale di Estra Energie pari al 24,47%.

Sempre nel 2016 il Gruppo Estra, nel settore vendita gas e luce, ha acquisito il 100% della società **Coopgas** e il 45% di **Piceno Gas Vendita**. Nella distribuzione del gas metano ha acquisito le reti di **Energie Of da**.

Attualmente Estra S.p.A. ha un capitale sociale di 205.500.000 euro, di cui il 43,893% detenuto da Consiag di Prato, il 27,932% da Intesa di Siena, il 27,932% da Coingas di Arezzo e lo 0,243% da ETA 3 di Arezzo. 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. Invece, ETA 3 S.p.A. è controllata da Estra S.p.A. e partecipata da Edison S.p.A.

Mission e valori



Mission

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

Tutte le aziende che compongono il Gruppo si ispirano alla medesima filosofia, fondata su valori che sono l'anima della società:

- **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 salvaguardando le 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.

Modello organizzativo

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 (fonti 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:

• Estra Energie	approvvigionamento e commercializzazione di gas naturale
• VEA	vendita di gas naturale (società partecipata al 100% da Estra Energie)
• Prometeo	vendita di gas naturale e di energia elettrica (società partecipata al 59,59% da Estra Energie)
• Coopgas	vendita di gas naturale e di energia elettrica (società partecipata al 100% da Estra Energie)
• EXO Energy Trading	trading gas naturale
• Eta3	vendita di gas naturale (società partecipata al 66,99% da Estra Energie)
• Gas Tronto	vendita di gas naturale (società partecipata al 79,95% da Estra Energie)
• Estra Elettricità	approvvigionamento e vendita di energia elettrica
• Centria Reti Gas	distribuzione di gas naturale e gpl
• Gergas	distribuzione di gas naturale e gpl
• Andali Energia	energie rinnovabili
• Estracom	servizi di telecomunicazioni e gestione di reti in fibra ottica
• Estra Clima	gestione di servizi energetici
• Biogenera	energie rinnovabili
• Solgenera	energie rinnovabili

Il modello imprenditoriale adottato dal Gruppo Estra persegue obiettivi di crescita e redditività in un mercato sempre più competitivo. Un modello gestionale moderno che 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°.

Linee strategiche

L'obiettivo del Gruppo Estra è quello di consolidare il proprio ruolo di *multiutility* di livello nazionale. Queste le linee strategiche del Gruppo:

- Crescita
- Efficienza di processo
- Sviluppo network
- Integrazione nella filiera
- Innovazione

Organi di governo

Nel triennio considerato e soprattutto nel corso dell'ultimo esercizio, l'ampliamento della compagine societaria attraverso operazioni di acquisizione, non permette un confronto analitico tra i vari anni. Il 2016 in particolare, rispetto agli esercizi precedenti, differisce per la presenza di ulteriori società, quali Gergas, Vea, Gas Tronto, Prometeo e Coopgas.

Si nota una progressiva diminuzione dei compensi medi lordi. Numerosi consiglieri di amministrazione sono dipendenti del Gruppo che svolgono la funzione di amministratori delle società a titolo non oneroso. Riguardo al genere, resta stabile il numero dei componenti donna, mentre cresce quello degli uomini. Le donne hanno un'età media inferiore a quella degli uomini; entrambi i generi hanno un livello di istruzione alto (laurea o diploma).

Compenso medio lordo per membro (euro)					
2014	14.940	2015	14.754	2016	13.694

Compenso medio lordo per ruolo (euro)					
2014	11.598	2015	10.666	2016	9.302

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 scuola superiore	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 scuola superiore	3	13	
Laurea	8	36	

ANNO 2016			
Numero ruoli	106		
Numero membri	72		
Donne	11	15,3 %	
Uomini	61	84,7 %	
	Donne	Uomini	
Meno di 50 anni	11	21	
Più di 50 anni	0	40	
	Donne	Uomini	
Età media	47,45	53,84	
Età media complessiva	52,86		
	Donne	Uomini	
Scuola media	0	1	
Diploma di scuola superiore	2	18	
Laurea	9	42	

Certificazioni del Gruppo

Il Gruppo Estra considera le certificazioni come un valore aggiunto. Nessuna certificazione è fine a se stessa, ma è inserita in un percorso volto ad acquisire una crescente cultura della sicurezza e della qualità.

Il Gruppo Estra e le società di scopo hanno adottato un sistema di gestione tale da avere un adeguato controllo su tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio. Tale servizio, orientato al cliente attraverso un modello organizzativo flessibile, si adatta rapidamente alle aspettative e alle esigenze dei clienti stessi, ma anche all'evoluzione organizzativa interna, mettendo in primo piano gli aspetti legati alla sicurezza dei lavoratori.

Soddisfazione del cliente, trasparenza, qualificazione continua dei servizi offerti, sicurezza e salute dei lavoratori sono i punti su cui si basa la politica del Gruppo Estra. I principi fondamentali possono essere sintetizzati in:

- rispetto delle prescrizioni;
- coinvolgimento di tutto il personale;
- miglioramento ed integrazione continua del sistema di gestione.

Nel 2016 sono state mantenute tutte le certificazioni dei sistemi di gestione.

 estra



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.

 estraenergie



UNI EN ISO 9001
Gestione della qualità

Vendita di gas naturale.

 estraclima



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.

 estracom



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




UNI CEI ISO 27001
Sistemi informativi

Progettazione, costruzione, gestione e manutenzione di reti e impianti di TLC. Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di sicurezza. 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. Erogazione di servizi di telefonia, ADSL e connettività a banda larga.




UNI EN ISO 9001
Gestione della qualità

Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale e gpl.




UNI EN ISO 14001
Gestione dell'ambiente

Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale e gpl.



UNI EN ISO 50001
Sistema di gestione dell'energia

Progettazione, realizzazione e gestione di impianti e reti di distribuzione gas naturale. Erogazione di servizi di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas naturale. Gestione di impianti fotovoltaici. Progettazione di sistemi di efficientamento energetico anche finalizzati all'ottenimento dei certificati bianchi.




UNI 11632
Gestione della qualità

Addetto alle attività di sorveglianza degli impianti di distribuzione del gas naturale.




UNI CEI ISO/IEC 27001
Gestione della qualità

Sviluppo di gestione della rete di comunicazione, telegestione e telelettura dei dati acquisiti dagli smart meter e successiva gestione del Sistema SAC. Sviluppo e gestione della rete di comunicazione, telecontrollo e telegestione per gli impianti RE.MI e per i gruppi di riduzione delle reti di distribuzione di gas naturale.




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; è un adeguamento al regolamento europeo volontario, n.1221 del 2009.




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 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 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 e della responsabilità sociale

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

Centria è stata la prima società di distribuzione in Italia ad acquisire la certificazione 27001 che riguarda la sicurezza verso il cliente finale e che, in particolare, garantisce la sicurezza del sistema di acquisizione centrale SAC, attestando la protezione del sistema a monte.

Attestazioni SOA di Estra S.p.A. e delle società di scopo

Estra

- 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).

Estra Clima

- OG 9 (impianti per la produzione di energia elettrica);
- OS 28 (impianti termici e di condizionamento).

Estracom

- OS 19 (impianti di reti di telecomunicazione e di trasmissione e trattamento dati).

Centria

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



Obiettivi 2016



Estra

Ottenere la certificazione dei Sistemi Informatici UNI EN ISO 27001 e la certificazione Sistema Gestione Sicurezza e della Salute dei Lavoratori OHSAS 18001.

E' stata svolta attività di preparazione sia per la UNI EN ISO 27001 che la OHSAS 18001.



Estra Clima

Intraprendere il percorso di certificazione della 14001 che verrà completato nel 2017 e un percorso di aggregazione delle certificazioni 9001, 18001 e 14001.

Nel corso del 2016 è stato effettuato il primo passaggio per l'ottenimento della certificazione 9001.



Centria

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.

Conseguire la certificazione UNI EN ISO 50001 per il 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.

Conseguire la certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001, relativa ai sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni. Le tre certificazioni, obiettivo del 2016, sono state conseguite.



Obiettivi 2017

Estra

- UNI EN ISO 27001: conseguire la certificazione del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, relativamente al proprio sistema informatico
- OHSAS 18001: conseguire la certificazione del sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori
- ISO 9001 e 14001: passare alla versione 2015 della certificazione del sistema qualità e ambiente
- Adottare un sistema di gestione integrato delle varie certificazioni del sistema qualità, sicurezza, ambiente e dati sia a livello di società che di Gruppo

Estra Energie

- OHSAS 18001: conseguire la certificazione del sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori
- ISO 14001/15: conseguire la certificazione del sistema ambientale
- ISO 9001: passare alla versione 2015 della certificazione del sistema qualità
- Adottare un sistema di gestione integrato delle varie certificazioni del sistema qualità, sicurezza e ambiente sia a livello di società che di Gruppo

Estracom

- ISO 9001: passare alla versione 2015 della certificazione del sistema qualità
- ISO 14001/15: conseguire la certificazione del sistema ambientale
- Adottare di un sistema di gestione integrato delle varie certificazioni del sistema qualità, sia a livello di società che di Gruppo

Estra Elettricità

- OHSAS 18001: conseguire la certificazione del sistema di gestione della sicurezza dei lavoratori

Estra Clima

- 14001: conseguire la certificazione
- 9001, 18001 e 14001: completare il percorso di aggregazione di queste certificazioni.

Modello di organizzazione e controllo ex D. Lgs. 231/2001

Estra S.p.A, dal 2010, attua modelli di organizzazione, gestione e controllo per le società del Gruppo, al fine di prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto Legislativo n. 231/2001, dai quali possa derivare la responsabilità dell'impresa.

I modelli organizzativi definiscono principi, regole di condotta, procedure e strumenti di controllo volti a prevenire la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto. In particolare, l'individuazione delle attività esposte al rischio di reato e la loro proceduralizzazione in un efficace sistema di controlli si propone di:

1. rendere tutti coloro che operano in nome e per conto di Estra pienamente consapevoli dei rischi di poter incorrere in un illecito passibile di sanzioni, sul piano penale e amministrativo, non solo nei propri confronti ma anche nei confronti della società;
2. ribadire che tali forme di comportamento illecito sono fortemente condannate da Estra, in quanto (anche nel caso in cui la società fosse apparentemente in condizione di trarne vantaggio) sono comunque contrarie, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etico-sociali ai quali Estra intende attenersi nell'espletamento della propria missione;
3. consentire alla società, grazie a un'azione di monitoraggio sulle aree di attività a rischio, di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati stessi.

Il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del Modello (e del Codice Etico) è affidato all'**Organismo di Vigilanza**

(ODV), il quale è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'ODV è composto da quattro componenti nominati dal Consiglio di Amministrazione e ha una durata di tre anni. Riceve un compenso lordo di 48.000 euro annui. La documentazione di sintesi prodotta dall'ODV consiste nella redazione di due report a cadenza semestrale. Le principali attività svolte dall'ODV nel corso del 2016 sono state:

1. Analisi di adeguatezza del Modello e dei Protocolli.
2. Audit di adeguatezza/effettiva operatività, oltre che per le principali società del Gruppo (Andali, Biogenera, Centria, Estra Clima, Estracom, Estra Elettricità, Estra Energie, Exo Energy Trading, Gergas e Solgenera), anche per specifiche aree maggiormente esposte a rischio e, dunque, mappate dal Modello:
 - gestione della liquidità e dei servizi finanziari;
 - analisi del sistema di gestione della qualità;
 - analisi del sistema di gestione ambientale;
 - analisi del sistema di gestione della sicurezza;
 - servizio sviluppo (partecipazione a gare, partnership);
 - gestione dei reclami dei clienti (consumatori finali);
 - selezione ed assunzione del personale;
 - analisi del sistema premiante (premi/bonus) per il personale;
 - marketing e vendite (con riferimento ai consumatori finali ed ai delitti contro l'industria ed il commercio);
 - sponsorizzazioni, omaggi e spese di rappresentanza;
 - consulenze;
 - acquisti di beni e servizi;
 - area economico-amministrativa;
 - analisi di procedure amministrative e contabili ex L. 262/2005;
 - area organizzazione e transazioni infragruppo;
 - servizio controllo di gestione;
 - affari generali, internal auditing, affari legali e unbundling.
3. Analisi dei flussi informativi diretti all'ODV da parte dei responsabili di ciascuna società.
4. Coordinamento con gli altri organi di controllo (collegio sindacale, revisore legale, ente certificatore ecc.).
5. Report agli organi sociali mediante due distinte relazioni (a cadenza semestrale) e comunicazione del piano annuale delle attività.
6. Formazione *on the job* con i soggetti intervistati durante gli incontri individuali e formazione in aula rivolta ai dipendenti del Gruppo per aggiornamenti relativi al D. Lgs. 231/2001.

Nel 2016 sono stati eseguiti 49 audit.



Obiettivo 2017

È prevista la realizzazione di 61 audit.

Codice Etico

Il **Codice Etico** è un documento ufficiale che è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. il 12 ottobre 2010. Contiene i diritti e i doveri dei soggetti aziendali e l'insieme delle responsabilità (principi di comportamento) nei confronti dei soggetti portatori di interesse. Il Codice costituisce parte integrante del Modello organizzativo 231/2001. Tutti i soggetti aziendali sono chiamati ad uniformarsi ai comportamenti prescritti dal Codice Etico.

Il Codice Etico, in sintesi, è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali;
- dai criteri di condotta verso ciascun Stakeholder, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;

- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice di comportamento e per il suo continuo miglioramento.

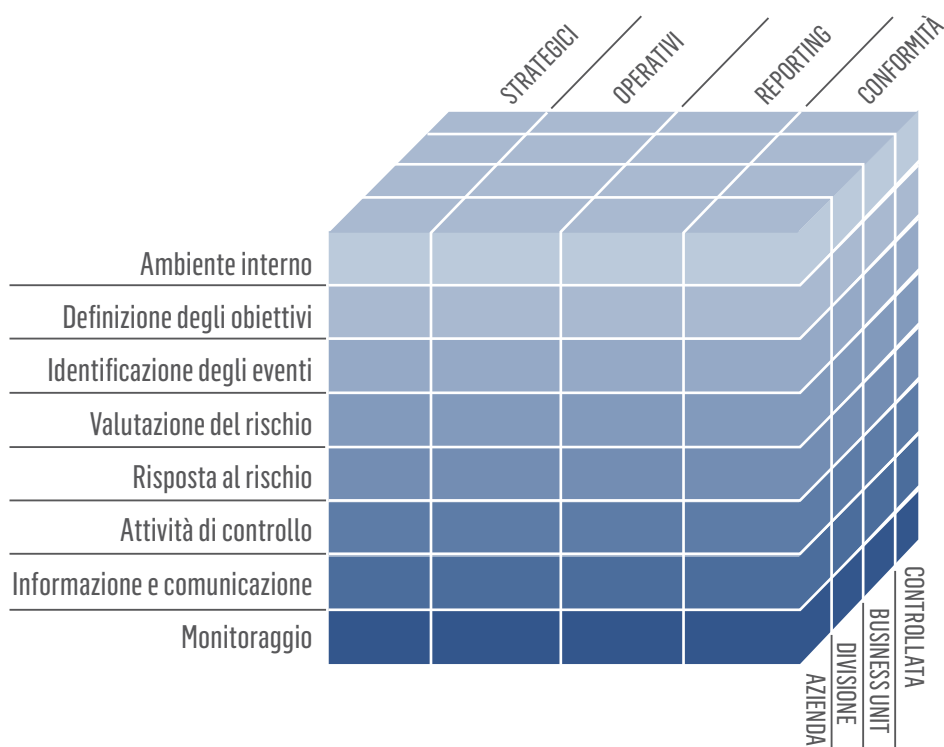
Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza, al proprio responsabile di funzione e/o all'Organismo di Vigilanza, ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la società. Le segnalazioni, eventualmente anche in forma anonima, possono essere rivolte direttamente all'Organismo di Vigilanza e possono essere effettuate in forma scritta, orale o in via telematica. Nel 2016 non sono pervenute segnalazioni.

Risk Management

Estra S.p.A. ha avviato nel marzo 2016 un processo di definizione del modello di gestione integrata dei rischi ispirato a standard riconosciuti a livello internazionale in ambito di **Enterprise Risk Management (ERM)** come il *CoSO Report*, emanato dal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, e l'ISO 31000.

Cos'è

Il modello ERM nel Gruppo Estra è diretto a supportare la Direzione nell'individuazione dei principali rischi aziendali, nonché a definire le modalità attraverso cui organizzare il sistema dei presidi a tutela dei suddetti rischi. Rappresenta uno strumento di supporto ai processi di pianificazione strategica e, in generale, una leva competitiva che contribuisce allo sviluppo dei processi decisionali.



Mission

Il Risk Management in Estra intende preservare la continuità dei business del Gruppo con una visione integrata e sistemica delle attività, al fine di ottenere miglioramenti in termini di efficienza, efficacia ed economicità aziendale.

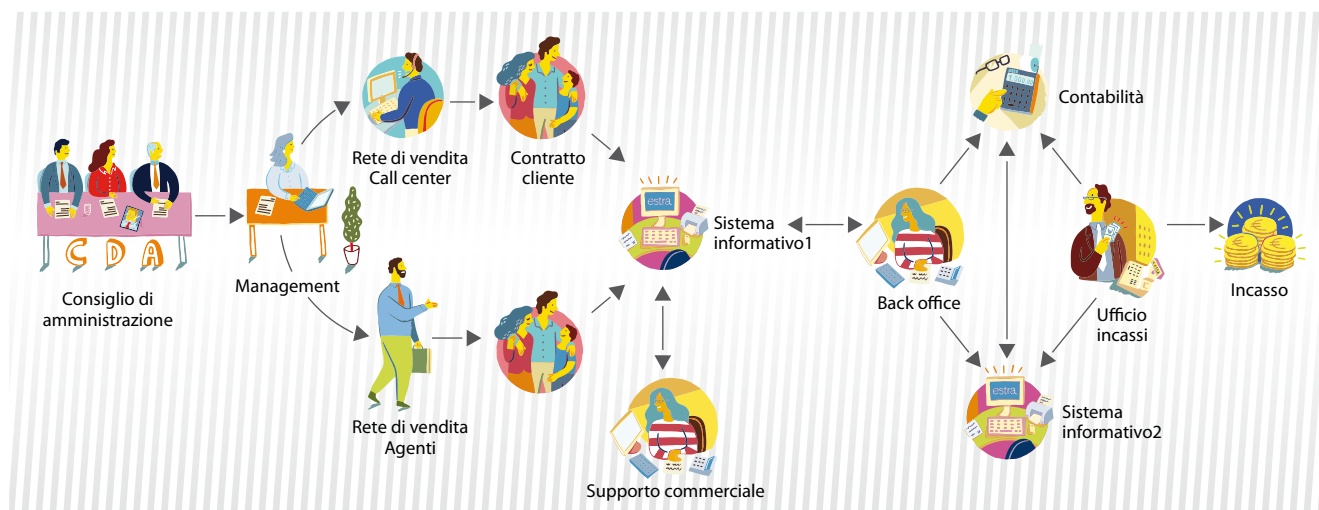
Interconnessione con la vita aziendale

L'ERM di Estra interagisce con la realtà aziendale costantemente, al fine di supportare la società nelle decisioni strategiche a lungo termine.

La *Governance*, nello specifico il Consiglio di Amministrazione, a cui compete la responsabilità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi nel suo complesso, definisce le linee di indirizzo affinché i principali rischi della società e del Gruppo risultino identificati, misurati, gestiti e monitorati in linea con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione determina la coerenza tra gli obiettivi strategici individuati e il livello di rischio ritenuto accettabile.



Esempio sintetico Flow Chart di un processo analizzato



Il legame con i **controlli** è determinato attraverso l'interazione con i vari livelli del controllo e gestione dei rischi, ovvero con gli attori del sistema, quali ad esempio, l'Internal Audit, il Controllo di Gestione, il Dirigente preposto e tutti gli altri soggetti che, a diverso titolo, concorrono alle attività di rilevazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali.

L'ERM analizza, in maniera trasversale, tutti i **processi** aziendali per valutare l'efficienza dei controlli e l'efficacia delle varie attività svolte, supportando il management per una eventuale ristrutturazione dei processi significativi.

La **strategia** si avvale dell'ERM per definire un processo integrato e strutturato di identificazione, valutazione e classificazione dei rischi basata sull'analisi degli obiettivi di ciascun processo aziendale, rischi che sono classificati per rilevanza strategica. Il sistema adottato per la gestione integrata dei rischi prevede il periodico svolgimento delle seguenti attività: validazione del modello di governo dei rischi, aggiornamento della mappatura dei processi, identificazione e valutazione dei rischi e dei presidi adottati per il loro contenimento, valutazioni relative al livello di rischio complessivo e definizione delle opportune strategie di monitoraggio e gestione.



Dati ERM relativi alle attività 2016

N° funzioni coinvolte	29
N° persone intervistate	34
N° processi analizzati	16
N° rischi rilevati	20
N° azioni di mitigazione del rischio applicate	16



Obiettivi 2017

L'attività dell'Enterprise Risk Management intende:

- garantire per Estra la continuità operativa attraverso il *follow up* e il monitoraggio periodico dei processi analizzati riguardanti il ciclo attivo aziendale;
- incrementare il numero dei processi aziendali sottoposti a *risk analysis* con relativa valutazione dei rischi emergenti e costante aggiornamento del modello per assicurare la continuità del business.



Risorse Umane



Risorse Umane

Il personale di Estra

Contratti

Retribuzioni

Turnover

Nuove assunzioni

Cessazioni

Formazione

Tirocini

Sicurezza

MyEstra

+1,2%

la presenza femminile

6%

il tasso di assunzione

81%

il tasso di conferma dei neoassunti

95,3%

i lavoratori coinvolti in attività di formazione

2%

il tasso infortuni

+5%

le visite al portale MyEstra

Il personale di Estra

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

Dal Codice Etico del Gruppo Estra

I lavoratori del Gruppo Estra sono aumentati dal 2015 al 2016 del 18,5%, grazie all'acquisizione di nuove società e alle assunzioni effettuate, **passando da 520 a 616 dipendenti**. In particolare, rispetto al 2015, è stato incrementato di oltre il 50% l'organico dedicato ai servizi di vendita gas e luce, a conferma della volontà del Gruppo di allargare la propria presenza commerciale in nuovi territori, offrendo sempre vicinanza ai propri clienti. Questa la suddivisione dei lavoratori nel 2016 per ambito di attività:

Suddivisione lavoratori

Distribuzione gas, metano e gpl	219
Servizi energetici	23
Vendita gas e luce	204
Telecomunicazioni	10
Servizi generali	160



Numero dipendenti per sede

Le sedi principali, come mostrano i dati relativi al numero di dipendenti per sede, restano quelle storiche, ossia Arezzo, Prato e Siena. Tuttavia, le nuove acquisizioni hanno permesso al Gruppo di creare occupazione ben oltre i confini toscani, raggiungendo anche province del Sud Italia, come ad esempio Napoli e Reggio Calabria.



Continua nel 2016 l'incremento percentuale della presenza femminile all'interno delle risorse umane del Gruppo che segna un aumento dell'1,2% rispetto all'anno precedente e del 3,5% rispetto al 2014.



I lavoratori

	Donne		Uomini	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
2014	192	33,7%	377	66,3%
2015	187	36,0%	333	64,0%
2016	229	37,2%	387	62,8%

Qualifica per genere

Il 2016 conferma il trend già evidenziato dal 2015, caratterizzato dalla prevalenza di mansioni impiegate rispetto a quelle operaie. Ciò conferma l'orientamento del Gruppo a fornire servizi di vendita e commerciali che usufruiscono di funzioni generali quali l'amministrazione, la finanza, la comunicazione, il marketing e il settore legale. Fondamentale, in questo, il ruolo della capogruppo che rappresenta per molti dei suddetti servizi il punto di riferimento delle società del Gruppo.

Il 2016 ha visto l'ingresso di una donna in ruoli dirigenziali. L'organico femminile occupa principalmente ruoli impiegatizi (95,6%) e, come nel 2015, nessuna donna è inquadrata come operaia. Diminuiscono, sia per le donne che per gli uomini, le persone quadro, mentre aumenta di oltre il 70% il numero di dirigenti, principalmente a causa dell'evoluzione contrattuale di alcune figure professionali. Per gli uomini, diminuiscono gli operai e aumentano gli impiegati.



Qualifica per genere

	Donne					Uomini				
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Fattorini	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Fattorini
2014	-	10	177	-	-	9	17	188	119	-
2015	-	13	179	-	-	9	18	193	157	-
2016	1	9	219	-	-	15	16	232	119	5

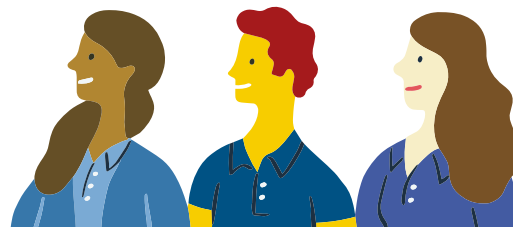
Età media

Il dato mostra una forte stabilità nel triennio 2014-2016 e si attesta sui **45 anni**. Le donne sono, in media, più giovani dei colleghi uomini di quasi tre anni: 43,3 l'età media delle donne e 46 quella degli uomini. Come nel 2015, i lavoratori con un'età media più elevata svolgono ruoli dirigenziali, in linea con l'esperienza che tali mansioni richiedono: la loro età media è pari a 51,7 anni. Seguono gli operai con un'età media pari a 48,7 e, infine, gli impiegati con 46,2 anni.



Età media

2014	45,0	2015	45,2	2016	45,0
-------------	------	-------------	------	-------------	------



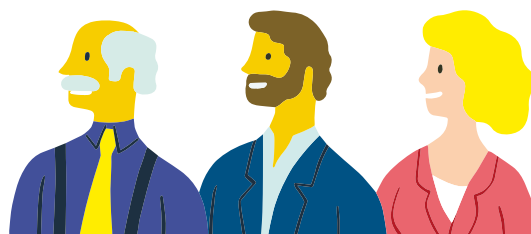
Anzianità media

L'anzianità è leggermente diminuita nel corso del 2016, passando da 14,6 anni del 2015 a **14,1**. Il valore dell'anzianità media deriva dall'origine stessa del Gruppo, nato dall'unione di aziende storiche del territorio. In media, le donne hanno un'anzianità inferiore rispetto agli uomini di oltre 2 anni (12,6 il valore per le donne e 14,9 quello degli uomini). Rispetto al 2015, diminuisce l'anzianità media dei dirigenti, che si abbassa da 22,3 a 18,7 anni. Stabile quella di operai, impiegati e quadri.



Anzianità media

2014	14,3	2015	14,6	2016	14,1
-------------	------	-------------	------	-------------	------



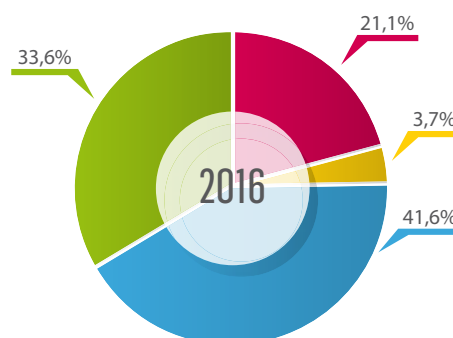
Titolo di studio

In tutti e tre gli anni considerati, la maggioranza dei dipendenti del Gruppo possiede un diploma di scuola superiore. Tuttavia, è opportuno evidenziare il notevole trend di crescita della percentuale di laureati che passano dal 24,1% del 2014, al 27,9% del 2015 e, infine, al 33,6% del 2016. Inoltre, il triennio considerato si caratterizza per una costante diminuzione del numero di persone con licenza media e diploma di scuola professionale. Nel 2016, la forza lavoro del Gruppo è composta da 130 persone con licenza media, 23 con diploma di scuola professionale, 256 con diploma di maturità e **207 laureati**.

La composizione del titolo di studio varia in modo significativo tra uomini e donne:

- il numero di donne laureate è di poco inferiore al numero di donne diplomate (43,2% contro 46,3%); soltanto il 3,1% ha un diploma di scuola professionale e il 7,4% ha terminato gli studi con la scuola media;
- il numero di uomini diplomati e con diploma di scuola media è maggiore dei laureati: gli uomini sono diplomati nel 38,8% dei casi, laureati nel 27,9% e il 29,2% ha un diploma di scuola media. Soltanto il 4,1% ha un diploma professionale.

Titoli di studio		
	2014	2015
● Licenza media	26,4%	22,5%
● Diploma scuola professionale	5,4%	5,0%
● Diploma scuola superiore	44,1%	44,6%
● Laurea	24,1%	27,9%



Sindacalizzazione

Nel 2016 registra una lieve flessione del numero di lavoratori iscritti al sindacato. In media, nel 2016, **40 dipendenti su 100** sono iscritti, contro 48 lavoratori nel 2015 e 51 nel 2014. Nel 2016, in proporzione, la sindacalizzazione coinvolge più uomini che donne: il 31,4% delle donne e il 44,7% degli uomini.

Dipendenti iscritti al sindacato					
2014	288	2015	251	2016	245
Tasso di sindacalizzazione					
2014	0,51%	2015	0,48%	2016	0,40%

Categorie protette

Nel 2016 sono **40 i lavoratori** del Gruppo che appartengono alle categorie protette; hanno un'età media di 48,2 anni e un'anzianità di 14,6.

Categorie protette							
	Genere		Categorie		Qualifica		
	Donne	Uomini	Invalidi civili	Orfani e vedove	Impiegati	Operai	Fattorini
2014	12	23	32	3	30	5	-
2015	10	23	30	3	28	5	-
2016	13	27	35	5	30	6	4

Congedi parentali

Nel corso del 2016, 38 persone hanno fatto ricorso a congedi parentali: **25 donne e 13 uomini**. Si tratta del 6,2% dei lavoratori del Gruppo. Tra le tipologie di congedo parentale richieste, per le donne prevale la maternità obbligatoria,

seguita da quella facoltativa. La maggioranza delle giornate richieste dagli uomini come congedo parentale riguardano, invece, la Legge 151 che può essere fruita dal lavoratore per assistere un familiare con handicap grave (coniuge, genitori, figli, fratelli, sorelle, affini e parenti sino al terzo grado). Il congedo è retribuito e può avere la durata massima di due anni nell'arco della vita lavorativa.



Congedi parentali

Giorni di calendario totale	
M	F
1.106	1.969

Giorni di calendario totale suddivisi per tipologia di congedo		
Tipologia di congedo	M	F
Congedo paternità*	10	-
Maternità facoltativa**	21	605
Maternità obbligatoria	-	1.102
Legge 151 assistenza familiare	1.071	92
Maternità obbligatoria anticipata	-	170

* Per congedo di paternità si intende l'astensione dal lavoro da parte del lavoratore padre per tutta la durata del congedo di maternità o per la parte residua che sarebbe spettata alla lavoratrice madre in determinati casi specifici. Con la riforma Fornero è stato previsto che i lavoratori padri, entro i primi 5 mesi di vita del bambino, hanno il diritto di richiedere quattro giorni consecutivi di assenza dal lavoro senza decurtazione di stipendio. Il recente D. Lgs. n. 80/2015 (uno dei quattro provvedimenti del Jobs Act) ha previsto, inoltre, che il padre ha diritto di richiedere il congedo di paternità anche nel caso in cui la madre sia una lavoratrice autonoma.

** La maternità facoltativa è la possibilità di astenersi dal lavoro, per periodi di tempo determinati e con decurtazione della retribuzione, che il nostro ordinamento riconosce alle lavoratrici e ai lavoratori dipendenti in occasione della nascita di un bambino e dopo che si sia concluso il periodo di 5 mesi di maternità obbligatoria.

Contratti

Anche nel 2016 si conferma la netta prevalenza dei contratti a tempo indeterminato che coprono **oltre il 93%** dei lavoratori, sebbene in leggero calo rispetto agli anni precedenti. In particolare, il 94,6% degli uomini ha un contratto a tempo indeterminato, mentre la percentuale si attesta al 91,3 per le donne.

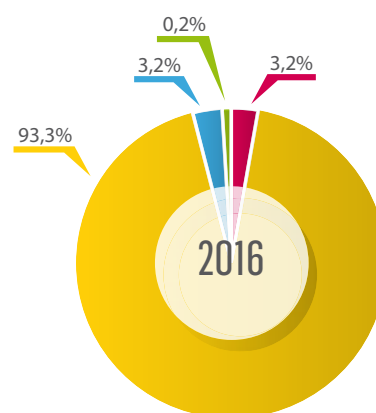
Nel corso del 2016 sono stati 6 i contratti trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato e hanno riguardato laureati che svolgono mansioni impiegate.



Contratti

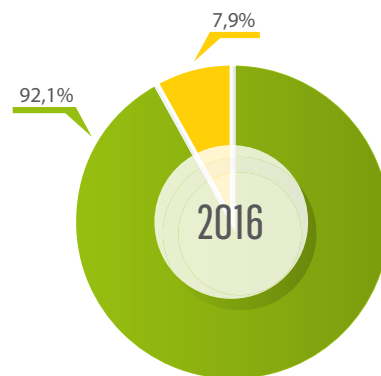
	2014	2015
Tempo determinato	1,9%	3,0%
Tempo indeterminato	98,1%	97,0%

- Tempo determinato
- Somministrato tempo determinato
- Tempo indeterminato
- Apprendistato



Rispetto al 2015, diminuisce la percentuale dei contratti part-time che nel 2016 hanno riguardato il 7,9% dei lavoratori del Gruppo. Come negli anni passati, questa tipologia contrattuale interessa principalmente la forza lavoro femminile: ne usufruiscono 42 donne e 7 uomini, che nella maggioranza dei casi sono impiegati.

Contratti		
	2014	2015
● Contratti full-time	92,9%	91,2%
● Contratti part-time	7,1%	8,8%



Retribuzioni

Rispetto al 2015, sale leggermente lo stipendio medio lordo degli operai e dei quadri, mentre scende quello degli impiegati. Le differenze salariali tra uomini e donne continuano ad essere spiegate principalmente dall'anzianità lavorativa inferiore delle donne e dalla loro minor presenza in ruoli direttivi.

Retribuzioni lorde					
2015	Retribuzione minima (euro)		Retribuzione media (euro)	Qualifica per genere	
	Da contratto	Gruppo Estra	Gruppo Estra	Donne	Uomini
Quadri	2.930,80	2.956,52	3.565,38	3.419	3.651
Impiegati	1.598,70	1.598,70	2.258,10	2.164	2.321
Operai	1.598,70	1.608,83	2.169,40	-	2.169

2016	Retribuzione minima (euro)		Retribuzione media (euro)	Qualifica per genere	
	Da contratto	Gruppo Estra	Gruppo Estra	Donne	Uomini
Dirigenti	-	-	6.221	-	-
Quadri	2.931	2.961	3.569	3.336	3.602
Impiegati	1.439	1.439	2.218	2.140	2.286
Operai	1.599	1.782	2.186	-	2.186

Turnover

Nuove assunzioni

Nel corso del 2016 sono state 36 le nuove assunzioni: **17 donne e 19 uomini**. Le donne assunte sono state chiamate a svolgere ruoli impiegatizi e sono state assunte con contratti a tempo determinato. La loro età media è 32,5 anni e sono, nell'88,2% dei casi, laureate. Le restanti hanno un diploma di scuola superiore. Anche gli uomini assunti sono tutti impiegati a tempo determinato. Hanno un'età media di 31,7 anni e il 94,7% è laureato.

Rispetto al 2015, nel 2016 il tasso di assunzione (dato dal rapporto tra il numero delle nuove assunzioni e il personale medio) è raddoppiato, passando dal 3% al 6%.

Centralità allo sviluppo e al lavoro: è questa in sintesi la fotografia di un Gruppo che ha perseguito e raggiunto l'obiettivo di far crescere il tasso di assunzione. Per la maggior parte dei neoassunti l'approdo in azienda ha riguardato mansioni riconducibili all'attività di vendita e all'efficientamento energetico.

Nel 2016, diminuisce leggermente il tasso di conferma dei neoassunti (dall'85% all'81%), pur mantenendosi su livelli alti.



BANDO IFOA: Programmatore sistemi informativi con competenze SAP

Nel 2016 è stato lanciato un bando per un percorso formativo con duplice obiettivo: selezionare e formare 8 figure professionali e inserire 2 partecipanti nell'area dei sistemi informativi della capogruppo, con un contratto a tempo determinato e la possibilità di conferma a tempo indeterminato.

Al termine del percorso formativo i partecipanti saranno in grado di svolgere attività di programmazione e manutenzione delle principali piattaforme applicative, in particolare SAP. Il percorso prevede 230 ore di formazione in aula, alcune delle quali dedicate alla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Inoltre, sono previste 150 ore di project work e 360 ore di tirocinio curriculare. Il percorso ha una durata di 5 mesi di formazione operativa e affiancamento *on-the-job* presso le sedi Estra.

Cessazioni

Cessazioni			
	2014	2015	2016
Dimissioni	1	3	6
Licenziamenti	1	0	1
Prepensionamenti	0	13	7
Pensionamenti	3	3	1
Trasferimenti ad altra società	18	39	0
Conciliazioni	0	1	0
Altre cause	1	1	0
Totale	24	60	15

In netta diminuzione i casi di cessazione dei rapporti lavorativi. Soltanto 15 casi registrati nel 2016, dovuti soprattutto a prepensionamenti o dimissioni volontarie. A questi si aggiungono 6 contratti a tempo determinato, scaduti nel 2016, che non sono stati rinnovati.

Nel 2016, il tasso di turnover complessivo (calcolato come il rapporto tra il numero di assunzioni sommate alle cessazioni e il personale medio annuo) è stato pari al 9%.

Formazione

Investire sul proprio capitale umano e intellettuale rappresenta per il Gruppo una leva fondamentale per creare e mantenere valore nel tempo. Nel 2016, sono state svolte **14.303 ore di formazione**. Sono stati coinvolti **587 dipendenti** (pari al 95,3%), **212 donne** e **375 uomini**. Molti gli argomenti trattati. Tra essi: logistica, infomobility, aspetti contabili e amministrativi, reportistica di sostenibilità, attività di call center, sicurezza sul lavoro, rapporto con gli utenti, lingua inglese e informatica.

N. medio di ore annue di formazione per lavoratore					
2014	74,0	2015	43,2	2016	23,2

Numero di corsi frequentati				
	1 corso	2 corsi	3 corsi	> 3 corsi
2014	145	64	58	198
2015	100	68	50	258
2016	90	128	102	294



Obiettivo 2017

Conseguimento della certificazione volontaria di "Specialista Ufficio Gare" per 3 unità di personale, rilasciata dall'Eni.c. (Ente Italiano di Certificazione). Il superamento dell'esame previsto garantirà l'iscrizione nel *Registro Nazionale dei Professionisti Qualificati*, istituito presso Eni.c.

Tirocini

Buone notizie anche nel campo dell'avviamento al lavoro e dei tirocini svolti che permettono a neolaureati o diplomati di trascorrere un periodo di formazione in azienda, durante il quale hanno la possibilità di entrare in contatto diretto con la realtà del mondo del lavoro, approfondire e ampliare quanto appreso nei corsi di studio.

Il Gruppo offre l'opportunità di svolgere tirocini curriculari e extracurriculari presso le proprie sedi. Il tirocinio curriculare permette di fare una prima esperienza lavorativa a completamento della formazione scolastica ed è previsto dal piano didattico. Il tirocinio extracurriculare, detto anche stage, rappresenta una scelta dello studente, non essendo previsto dall'ordinamento didattico. Permette di maturare esperienze professionali, agevolando così le future scelte lavorative dei partecipanti e la loro occupabilità.

Nel corso del 2016, in linea con gli anni precedenti, sono stati complessivamente svolti **61 tirocini**. Nel triennio considerato, sono **179 gli studenti laureati o diplomati** che hanno svolto tirocini curriculari e non presso le sedi del Gruppo. Sono stati coinvolti più maschi che femmine, in particolare nei tirocini curriculari che interessano molti studenti provenienti da istituti tecnici, dove prevalgono i maschi. Nel 2016, sono 27 le femmine coinvolte e 36 i maschi.

Tirocini extracurriculari

Nel corso del 2016 sono stati svolti **47 tirocini extracurriculari**, coinvolgendo 25 femmine e 22 maschi. Il numero di tirocini attivati è in linea con quello degli anni precedenti, così come l'età media dei partecipanti che si attesta intorno ai 27 anni e il loro titolo di studio che vede la prevalenza della laurea. Dei 47 tirocini, 22 sono stati iniziati nel 2015 e proseguiti

nel 2016. Le femmine sono state coinvolte principalmente in attività di amministrazione, risorse umane, marketing e relazioni con i clienti, mentre i maschi sono stati inseriti nello staff tecnico e in attività di servizio reti.

Tirocini non curricolari			
	2014	2015	2016
Durata ≤ 6 mesi	24	21	26
Durata > 6 mesi	13	22	21
Diploma di scuola superiore	2	2	1
Laurea	35	41	46
Età media	27	27	27
Età media donne	27	27	27
Età media uomini	27	26	27

Tirocini curricolari

Sono stati **14 i tirocini curricolari** svolti nel 2016. Hanno coinvolto 12 maschi e 2 femmine, con un'età media pari a 29 anni. Complessivamente, i partecipanti hanno trascorso **oltre 1.850 giorni in azienda**. La durata media dei tirocini ha registrato un sensibile aumento rispetto agli anni precedenti. In particolare, rispetto al 2015 è diminuito il numero di tirocini effettuati, ma la durata complessiva è aumentata quasi del triplo.

I maschi si sono occupati principalmente di attività inerenti ai sistemi informativi e al servizio reti, mentre le femmine al recupero crediti. Per quanto riguarda il titolo di studio, 4 i laureati coinvolti, 6 i diplomati e 4 gli studenti provenienti da istituti tecnici.

Tirocini curricolari			
	2014	2015	2016
Durata complessiva (giorni)	475	787	1.875
Durata media (giorni)	26,69	35,77	133,92

Sicurezza

Il 2016 conferma il basso numero di infortuni degli anni precedenti. Infatti, si sono verificati **12 casi di infortunio**. Sono stati 13 nel 2014 e 17 nel 2015. Lo conferma il tasso infortuni che nel 2016 torna ai livelli del 2014, attestandosi allo 0,02 (2 episodi di infortunio per ogni 100 lavoratori). Ogni infortunio ha avuto una durata media di 20 giorni lavorativi, in calo rispetto al 2014 (27 giorni) e al 2015 (30 giorni).

Tasso infortuni					
2014	0,02	2015	0,03	2016	0,02

MyEstra

È il portale Intranet del Gruppo, attivo da maggio 2014. È nato come strumento di comunicazione interna ed è ben presto diventato un importante ausilio all'efficienza organizzativa e operativa. Permette di reperire documenti con estrema facilità, nonché di comunicare mediante community e forum in tempo reale. Nel 2014, l'accesso a MyEstra non era possibile per gli operai; già dal 2015 è stato garantito a tutti i dipendenti del Gruppo. Oggi è a disposizione di tutti i lavoratori delle società del Gruppo, ad esclusione delle nuove acquisizioni.



Dati Intranet MyEstra

	2014	2015	2016
Lavoratori con accesso ad Intranet	412	520	551
Notizie inserite in un anno	113	237	170
Visite	18.600	25.888	27.140

	2015	2016
Azioni sulla piattaforma	143.520	164.283
Visitatori unici	2.298	2.297
Durata media delle visite	00:07:52	00:07:47
Download	1.194	2.267
Frequenza di rimbalzo	20%	17%



Visite e pagine visitate

	2015	2016		2015	2016
Durata	Numero visite	Numero visite	Pagine visitate	Totale	Totale
0-10 sec	6.767	10.756	1	4.234	4.679
11-30 sec	2.888	3.511	2	3.565	7.678
31-60 sec	1.437	1.619	3	3.833	4.556
1-2 min	1.483	1.577	4	2.005	2.603
2-4 min	1.515	1.517	5	1.452	1.501
4-7 min	1.169	1.330	6-7	1.837	2.082
7-10 min	821	945	8-10	1.445	1.656
10-15 min	987	1.154	11-14	990	1.010
15-30 min	1.554	2.691	15-20	670	694
oltre 30 min	7.267	2.117	oltre 21	673	681



Obiettivi 2016



Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra mettendo a disposizione nuovi servizi, a partire da quelli indicati dagli stessi lavoratori.

Il numero di visitatori unici è rimasto stabile. Si prevede di attuare iniziative volte ad incrementarlo nel 2017.



Si prevede di realizzare in MyEstra l'area iniziative ed eventi.

L'area è stata tecnicamente realizzata, ma non ancora popolata di contenuti e pubblicata. Si prevede di completarne la realizzazione nel 2017.



Si prevede di realizzare in MyEstra l'area servizi al personale.

Sono stati raccolti i requisiti tecnici e contenutistici per lo sviluppo dell'area. Si prevede di completarne la realizzazione nel 2017.



Mettere a disposizione in MyEstra il menù della mensa aziendale.

Non è stata ancora analizzata la funzionalità del servizio.



Obiettivi 2017

Aumentare il numero di visitatori unici MyEstra, mettendo a disposizione nuovi servizi sul portale.

Completare l'area iniziative ed eventi: uno spazio dove raccontare, anche attraverso immagini, progetti ed iniziative realizzate.

Completare l'area dei servizi al personale: una sezione funzionale a diffondere in maniera strutturata e rapida informazioni ed approfondimenti legati a specifiche tematiche e ambiti di interesse per i dipendenti (quali ad esempio, presenze, assenze, lettura del cedolino, previdenza, gestione trasferte e formazione).

Allargare l'accesso a MyEstra ai colleghi delle società del Gruppo di recente acquisizione.





Clienti



Clienti

I clienti

Estra e i clienti

Customer care e livelli di qualità

- Customer satisfaction
- Area clienti online e mobile
- Servizio di prossimità: store e punto.clienti
- Livelli di qualità commerciale
- Andamento dei reclami scritti
- Contenziosi
- Conciliazioni
- Risarcimento danni a cittadini

Distribuzione gas: sicurezza e qualità

- Ricerca sistematica delle fughe di gas
- Incentivi
- Prevenzione incidenti gas
- Livelli di qualità distribuzione gas

7,4

il valore medio di soddisfazione dei clienti per i servizi gas e luce (scala da 1 a 10)

-25%

i reclami per i servizi gas e luce

+57%

il numero di clienti iscritti all'area web

77

gli uffici al pubblico presenti sul territorio nazionale

2.200 Km

oltre di rete di alta e media pressione ispezionata

3.000 Km

di rete di bassa pressione ispezionata

I clienti

Nel 2016 il Gruppo Estra ha registrato un **incremento del numero complessivo dei clienti**, dovuto principalmente:

- alle operazioni di M&A;
- alle politiche di sviluppo per l'acquisizione di nuovi clienti;
- all'aggiudicazione da parte di Estra Energie di alcuni lotti di due importanti gare per la fornitura di gas naturale alle pubbliche amministrazioni (Consip e C.E.T., Consorzio Energia Toscana).

La politica commerciale del Gruppo è stata impostata, in coerenza con i valori e le linee strategiche aziendali, con l'obiettivo di perseguire i seguenti risultati:

- crescita della qualità e della trasparenza dei processi commerciali attraverso l'adozione di nuovi strumenti di controllo, come ad esempio il rating delle agenzie che permette di monitorarne l'operato e di intervenire con sessioni formative sui venditori con penalità, o nei casi più gravi, con l'interruzione della collaborazione;
- fidelizzazione dei clienti e *cross selling* elettrico, attraverso l'ulteriore sviluppo del progetto store e l'implementazione di nuovi servizi online;
- acquisizione, consolidamento e crescita della base clienti mediante l'utilizzo di canali di vendita e operazioni societarie (sulle quali verranno ulteriormente sviluppate attività di monitoraggio della qualità del lavoro dei partner);
- sviluppo di attività complesse di *customer care* (ruolo di Estra Energie nei servizi energetici come *Energy Service Provider*).

Clienti gas metano			
	2014	2015	2016
Business + PA	2,90%	3,96%	3,18%
Domestico libero	32,09%	37,78%	32,95%
Domestico tutelato	59,34%	53,18%	59,10%
Retail	5,66%	5,07%	4,76%
Rete di trasporto	0,01%	0,01%	0,01%
Grossisti	<0,01%	0,01%	<0,01%
Totale clienti	362.515	379.280	620.306

Clienti energia elettrica			
	2014	2015	2016
Business	1,11%	0,39%	0,30%
Domestico	75,19%	87,31%	89,11%
Retail	23,69%	12,29%	10,59%
Grossisti	0,01%	0,01%	0,00%
Totale clienti	37.321	79.296	142.055

Il numero complessivo dei clienti gas ed energia elettrica è progressivamente cresciuto. Nel 2015, rispetto al 2014, l'incremento è stato del 14,7% e, nel 2016, rispetto al 2015, del 66,24%. La considerevole crescita è dovuta alle acquisizioni effettuate (100% di Coopgas e il 45 % di Piceno Gas Vendita) e all'aumento della partecipazione di Estra Energie in Pro-meteo, giunta al 59,59%.

Clienti distribuzione e vendita gpl			
	2014	2015	2016
Utenze civili	93,56%	92,66%	93,97%
PMI e altro	6,44%	7,34%	6,03%
Totale	5.803	5.803	5.841

Lunghezza rete gpl	
2016	150,17 km

Il numero di clienti gpl e la loro composizione restano stabili nel corso del triennio considerato, nonostante la cessione di alcuni reti e frazioni a gas metano.

Clienti telecomunicazioni			
	2014	2015	2016
Privati	56,82%	56,53%	50,00%
Business	43,18%	43,47%	50,00%
Totale	2.244	2.349	2.476

Lunghezza rete fibra ottica	
2016	300 km

Nel 2016, il numero di clienti dei servizi di telecomunicazione (banda ultra larga, wi-fi, internet e fonia fissa) risulta equamente distribuito tra utenze private e business ed è aumentato del 5%.

Punti di rilascio (PDR) distribuzione gas metano			
	2014	2015	2016
Totale PDR	467.135	362.900	396.176

Lunghezza rete gas	
2016	5.397 km

Nel servizio di distribuzione gas metano, si nota il decremento di clienti finali nel 2015, rispetto al 2014, dovuto al passaggio ad altro gestore della rete del Comune di Prato. Nel 2016, i clienti finali crescono, rispetto al 2015, per l'acquisizione delle reti di Energie Offida e per il consolidamento di Gergas, società che gestisce la distribuzione nel Comune di Grosseto.

Clienti teleriscaldamento	
	2016
Utenze domestiche	94,95%
Utenze condominiali	1,92%
Business	1,39%
Impianti comunali	1,22%
Impianti sportivi	0,52%
Totale	574



Gli utenti del teleriscaldamento sono costituiti da utenze pubbliche (edifici pubblici, sedi di Comuni, piscine, palestre e scuole) e clienti domestici. Sono collegati alla rete alimentata dall'impianto a biomasse nel Comune di Calenzano (FI) e dagli impianti gestiti da Estra Clima (Sesto Fiorentino, Mattioli e Malizia a Siena).

Da anni, il Gruppo opera nel trading gas ed energia elettrica e la professionalità maturata ha permesso di acquisire come clienti altre società di vendita.

Consumi gas metano (m ³ , migliaia)			
	2014	2015	2016
Business + PA	289.179	447.897	528.274
Tutela	187.088	172.626	289.996
Libero domestico	79.241	92.580	131.951
Retail	75.605	69.449	114.114
Clienti grossisti	222.335	398.521	355.222

Consumi energia elettrica (kWh, milioni)			
	2014	2015	2016
Mercato business	253.808	180.513	228.370
Mercato domestico	52.719	118.664	292.261
Mercato retail	143.521	140.517	182.968
Mercato grossisti	25.190	82.831	162.415

Gas vettoriato immesso in rete (m ³ , migliaia)	
2016	554.134

GPL vettoriato (m ³ , milioni)	
2016	933,4



Consumi teleriscaldamento (MWh)

	2016
Utenze domestiche	1.659
Utenze condominiali	649
Business	623
Impianti comunali	1.397
Impianti sportivi	926



Partecipazione a gare

Nella tabella si riportano i dati relativi alle gare partecipate e vinte da Estra Energie per la fornitura di gas nel triennio 2014-2016.



Stazione appaltante	Importo fornitura, €	Durata
Consip GAS 7	187.682.000	2014-2015
CET Consorzio Energia Toscana	682.600	2014-2015
Pam Panorama S.p.A.	560.000	2015
SEL Società Energetica Lucana	16.750.000	2015-2016
Consip GAS 8	178.270.000	2015-2016
CET Consorzio Energia Toscana	6.399.755	2015-2016
Università degli Studi di Perugia	968.083	2015-2016
Comune di Livorno e Collesalveti	950.000	2015-2018
Cispel Toscana	3.700.000	2016
Pam Panorama S.p.A.	560.000	2016
Consip GAS 9	125.330.000	2016-2017
CET Consorzio Energia Toscana	4.214.835	2016-2017

Nella tabella si riportano i dati relativi alle gare partecipate e vinte da Estracom nel 2016 che hanno riguardato la realizzazione di sistemi di videosorveglianza cittadina e servizi di manutenzione e gestione di sistemi wi-fi.



Stazione appaltante / Ente	Importo fornitura, €	Anno di stipula
Comune di Ivrea	504.000	2016
Comune di Prato	159.212	2016
Comune di Vaiano	11.200	2016
Comune di Lamporecchio	5.085	2016
	28.400	2016

Estra e i clienti

Estra nel 2016 ha posto le basi per diventare retailer di prodotti legati al mondo dell'efficienza energetica, costruire un proprio posizionamento come **Energy Service Provider** e garantirsi un vantaggio competitivo. 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 e una rete di agenzie selezionate e adeguatamente formate per i clienti domestici.

Il *call center inbound*, che riceve le chiamate dei clienti per informazioni, chiarimenti su fatture, volture, disdette, nuovi contratti, è attualmente gestito da quattro società che hanno sede in Toscana. Nel 2016, il tempo medio di attesa al call center è stato di 75 secondi.

Il *call center outbound* per la vendita di contratti gas e luce è attualmente gestito da tre società italiane con sede nel territorio nazionale. All'inizio del 2016 lavoravano per il Gruppo anche due call center esteri ai quali sono stati disdetti i contratti per mancato rispetto dei livelli di qualità.

L'attività di vendita porta a porta è gestita da numerose agenzie a cui periodicamente viene verificata la qualità del processo di commercializzazione e la professionalità dei singoli venditori, procedendo, se necessario, a nuove attività di formazione.

Nel 2016 è stata definita e commercializzata una gamma di prodotti legati al mondo dello **smart living** che assieme a Gas e Luce è diventata un'ulteriore linea di business dell'azienda.

L'**offerta smart living** si articola in due linee di prodotti:

- smart home;
- e-mobility.

Smart home

Sono stati scelti *device* destinati al riscaldamento, al raffreddamento e all'illuminazione della casa. Questi prodotti sono progettati per permettere alle famiglie un risparmio consistente in bolletta, senza rinunciare al comfort, puntando sull'educazione ad un consumo intelligente.

La linea caldo/freddo è composta da *device* che controllano, mediante una app: caldaia, termosifoni e splitter dell'aria condizionata. La linea *lighting* comprende vari sistemi di illuminazione a led, dalle semplici lampadine led alle lampade da tavolo per bambini, fino al sistema di illuminazione *smart hue*, regolabile attraverso app per smartphone e tablet.

E-Mobility

Da gennaio 2017 è possibile acquistare negli store anche due modelli di biciclette elettriche (mountain bike e city bike). Questi prodotti rappresentano un'altra declinazione dello **smart living** che promuove un'idea di movimento divertente ed ecosostenibile.

Sempre più attenti ai processi di vendita

L'operato di alcuni nostri fornitori nella vendita di contratti gas e luce ha portato alcuni clienti a segnalare alle autorità competenti attività commerciali ingannevoli. Nel mese di luglio 2016, l'Autorità Antitrust ha avviato nei confronti di Estra Energie ed Estra Elettricità un procedimento per pratiche scorrette nelle attività di vendita a distanza di contratti di fornitura di gas naturale ed energia elettrica. Il procedimento è stato chiuso a dicembre con una sanzione di 500.000 euro.

Le due società del Gruppo Estra, da circa due anni, erano impegnate nelle attività di vendita di gas ed energia elettrica su tutto il territorio nazionale, avvalendosi di partner esterni specializzati nella promozione commerciale.

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

Infatti, le società del Gruppo Estra avevano già iniziato un complesso procedimento e una serie di investimenti volti a fornire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale. Tra le principali tutele attivate vi sono:

- verifiche telefoniche su tutti i contratti porta a porta;
- proposizione della scelta esplicita tra conferma scritta e conferma a mezzo telefono in caso di contratto telefonico;
- messa a disposizione del consumatore della documentazione contrattuale e della registrazione delle telefonate di conclusione del contratto e di conferma prima che il consumatore sia vincolato;

- doppia verifica telefonica per accertare la ricezione della documentazione contrattuale e il consenso del consumatore;
- ampia possibilità offerta al cliente di esercitare il diritto di ripensamento, consentendo la relativa comunicazione in vari momenti del processo di contrattualizzazione.

Il processo di vendita è stato orientato verso una procedura molto più attenta alla chiarezza e alla trasparenza con molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare ad Estra.

Al fine di tutelare i propri clienti, Estra ha sempre agito con determinazione presso tutti i partner per condurli a comportamenti corretti. Tale attività di monitoraggio ha portato all'applicazione di penali e, in casi particolarmente gravi, a rescindere 8 contratti su un totale di 39.

Le società del Gruppo Estra hanno presentato ricorso alla giustizia amministrativa contro la decisione dell'Autorità Antitrust. Numerose altre società di vendita nazionali, anch'esse sanzionate per lo stesso motivo, hanno presentato vari ricorsi. La complessità e, a tratti, la scarsa chiarezza del quadro normativo hanno messo in difficoltà Estra e molti altri operatori del settore.

Lo sforzo verso la qualità e l'attenzione al cliente è comprovato dalla diminuzione dei reclami del 2016:

-22 % reclami gas (4.039 nel 2016 e 5.201 nel 2015);

-28% reclami energia elettrica (4.882 nel 2016 e 6.762 nel 2015).

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

Customer care e livelli di qualità

Customer satisfaction

Nel mese di aprile 2016, Estra ha effettuato un'indagine sulla notorietà del marchio contenente una sezione dedicata a misurare il grado di soddisfazione dei clienti circa i servizi resi. Gli aspetti indagati sono: la regolarità di fatturazione e di consegna, il servizio presso gli uffici al pubblico, l'adeguatezza alle proprie esigenze delle condizioni di fornitura, la chiarezza delle bollette e delle offerte, la capacità del personale, la convenienza delle offerte e i servizi online.

Il valore medio di soddisfazione, su una scala da 1 a 10, è risultato 7,4 (8 nelle aree storiche e 7 nei nuovi territori). Nel servizio vendita gas la soddisfazione è risultata pari a 7,7; nel dual fuel 7,4 e nel servizio vendita energia elettrica 6,8. La criticità più rilevante è risultata essere il ritardo nelle emissioni e nelle consegne delle bollette, indicata dal 37% del campione. Di Estra vengono apprezzate: la sicurezza della fornitura (8,3%), la capacità del personale di vendita (7,8%), le condizioni di fornitura adeguate (7,6%) e la vicinanza sul territorio (7,6%). Estra viene giudicata: affidabile (7,8%), storica e radicata (7,6%), competente (7,6%), importante per le comunità locali (7,4%), vicina alle esigenze del cliente (7,3%) e innovativa (7,3%).



Obiettivo 2016



Dopo quella effettuata nel 2014, svolgere un'indagine di customer satisfaction sui clienti gas ed energia elettrica.



Obiettivo 2017

Ridurre il ritardo nell'emissione e nella consegna delle bollette, in particolare per il servizio vendita energia elettrica.

Area clienti online e mobile

Area clienti web

Il servizio web è stato esteso a tutti i clienti di VEA, Gas Tronto, Biogenera e Estra Clima, che potranno usufruire di tutti i servizi online già disponibili per i clienti Estra.

Numero iscritti			
2014	2015	2016	Variazione 2015/2016
42.200	55.000	86.600	+ 57%

Accessi	
2016	722.920
2016	722.920



Obiettivi 2017

Area Clienti Business

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

Riunificazione Area Clienti Business e Retail

Migrazione ed evoluzione della vecchia Area Clienti. Per i clienti retail saranno adottate le funzionalità della nuova Area Clienti Business.

L'APP di Estra

L'applicazione per Android e iOS, semplice e gratuita, è uno sportello self-service per accedere, anche con smartphone e tablet, a tutte le operazioni legate alle proprie utenze di gas, luce e telecomunicazioni. In linea con l'Area Clienti Estra del sito internet, l'APP consente a tutti i clienti gas, luce e telecomunicazioni di scaricare le fatture online, accedere a tutti i dati delle utenze, inviare e visualizzare le autoletture in tempo reale, pagare le bollette e ricercare i punto.clienti e le agenzie Estra sul territorio.

Con l'APP sono reperibili molte informazioni utili. Il contatto con gli operatori si attiva con un semplice *touch*. Attivati anche i servizi di avviso email e sms di autolettura gas e luce che hanno ottenuto il gradimento dei clienti, come dimostrano le percentuali di crescita evidenziate nella tabella sottostante.

Clienti che hanno scaricato l'APP di Estra (Android+iOS)			
2014	2015	2016	Variazione 2015/2016
360	6.132	24.382	+ 298%



Obiettivo 2017

Dopo l'incremento del numero degli utilizzatori, Estra progetterà e realizzerà un'APP ancora più evoluta, ricca di servizi ad alto valore per i clienti.

Fatturazione elettronica

Si mantiene stabile la percentuale dei clienti vendita gas metano che sceglie di ricevere la bolletta in formato elettronico, mentre aumenta dal **7,8 all'11,8** la percentuale per i clienti di energia elettrica e dal **14,5 al 16,5** quella delle telecomunicazioni.

Clienti gas metano			
	2014	2015	2016
Business + PA	4,48%	6,78%	1,35%
Condominio	0,45%	0,37%	0,41%
Domestico	91,02%	89,36%	89,15%
Retail	4,02%	3,46%	9,05%
Rete di trasporto	0,03%	0,03%	0,03%
Totale	19.280	22.973	38.835

Clienti energia elettrica			
	2014	2015	2016
Altri usi	22,90%	9,59%	7,83%
Illuminazione pubblica	0,10%	2,63%	2,70%
Utenze domestiche	77,00%	87,78%	89,47%
Totale	2.052	6.161	16.788

Clienti telecomunicazioni			
	2014	2015	2016
Privati	66,56%	67,06%	59,17%
Business	33,44%	32,94%	40,83%
Totale	320	340	409

Servizio di prossimità: store e punto.clienti

La strategia pluriennale di trasformazione dei punti fisici di contatto con la clientela è proseguita nel 2016 con una serie di attività finalizzate alla realizzazione di nuovi store e all'implementazione di nuove forme di presidio territoriale.

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 2017 il realizzarsi di nuovi store e di nuove forme di presidio territoriale.

Estra offre spazi più ampi e confortevoli per i cittadini che possono rivolgersi al nuovo ufficio per sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, adsl, telefonia) ed ottenere consulenze sul complesso scenario del mercato libero dell'energia. Per chi è già cliente sarà più facile e comodo svolgere le proprie pratiche (vulture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.).

I nuovi punto.clienti sono dotati di un "taglia-code intelligente" in grado di semplificare e velocizzare le operazioni di sportello, permettendo la scelta dell'operazione richiesta. Un dispositivo collocato agli sportelli offre, inoltre, la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto, secondo un grado di valutazione che va da insufficiente a ottimo.

Estra TV, il nuovo canale di informazione, è l'altra novità delle sale di aspetto. Uno schermo, come un filo diretto con l'azienda, rende disponibili notizie, informazioni di utilità, approfondimenti e offerte commerciali. Altro servizio utile al cliente è l'installazione negli store di appositi tablet che consentono di lasciare l'autolettura del gas e dell'energia elettrica. L'interfaccia grafica dell'applicazione è coerente con i servizi online per rendere più chiaro e semplice l'inserimento dei dati.

Trasformazione in store degli sportelli di Sesto Fiorentino, Sansepolcro e Bibbiena

Sono stati realizzati gli store di Sansepolcro, Bibbiena e Sesto Fiorentino, importanti per valorizzare la presenza di Estra in territori caratterizzati da un interessante bacino di clientela.

A Sansepolcro e Bibbiena sono state mantenute le sedi storiche, giudicate idonee per la loro centralità rispetto alla vita delle comunità di riferimento. A Sesto Fiorentino, invece, per il nuovo store è stato individuato un nuovo locale con una posizione strategica perché situato presso una delle piazze principali dove si svolge il mercato settimanale.



Obiettivo 2016

Nuove aperture store e punto.clienti



Siena



Bibbiena, Sansepolcro, Sesto Fiorentino



Obiettivi 2017

Nuove aperture store e punto.clienti

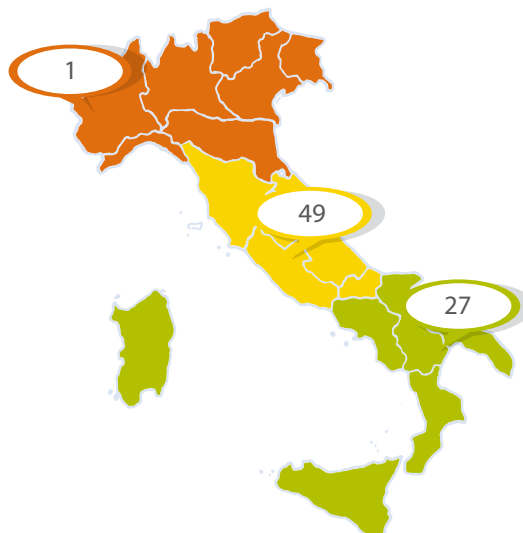
- **Estra:** Grosseto, Siena
- **Coopgas:** Corleone, Piedimonte Matese, Polistena, Villa San Giovanni
- **Gas Tronto:** Pagliare del Tronto
- **Monte Urano Energie:** Montegranaro
- **Prometeo:** Ancona, Atri, Fano, Perugia
- **Vea:** Massarosa

Oltre all'apertura dei numerosi store previsti è allo studio la realizzazione di un ufficio mobile per creare nuove forme di presidio in territori con sportelli a bassa frequenza di contatto.

Gli uffici al pubblico

Gli sportelli delle società di vendita gas ed energia del Gruppo Estra sono in totale 77:

- 49 nel Centro Italia
- 27 nel Sud Italia
- 1 nel Nord Italia



Livelli di qualità commerciale

La soddisfazione del cliente è per il Gruppo uno degli obiettivi principali. Di seguito sono riportati alcuni indicatori, suddivisi per società, che sottolineano le performance qualitative dei principali canali di contatto con la clientela.

 **estraenergie**

 **estraelettricità**



Tempo medio di attesa allo sportello*

	Tempo in minuti
2015	7:33
2016	5:23

* monitorato dal 2015



Numero di chiamate ad operatore

	N° chiamate	Media mensile
2014	292.653	24.388
2015	314.970	26.247
2016	441.247	36.771

Nel 2016, le chiamate al **call center** per Estra Elettricità e Estra Energie, rispetto all'anno precedente, sono aumentate del 40%. Il tempo medio di attesa al call center è aumentato proprio per la crescita del numero di chiamate giornaliere, dovute all'incremento dei clienti e alla risoluzione di alcuni problemi di fatturazione nel settore elettrico. I tempi medi di attesa di Estra Elettricità e Estra Energie si collocano ben al di sotto dei tempi minimi stabiliti dall'AEEGSI:

- per il biennio 2014-2016 200 secondi;
- dal 2017 180 secondi.

La positività del dato di Estra Elettricità e Estra Energie risulta anche dal rapporto annuale AEEGSI, che fissa in 80 secondi circa il tempo medio registrato per il secondo semestre del 2016 dalle aziende coinvolte (e obbligate) alla rilevazione.



Standard di qualità del call center*

	Accessibilità al servizio	Tempi medi di attesa prima della risposta (secondi)	Livello di servizio
2014	100%	76,0	97%
2015	100%	16,3	99%
2016	100%	75,0	99%

* *Accessibilità al servizio (AS)* è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal venditore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

Il tempo medio di attesa (TMA) 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.

Il livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Altri indicatori delle società del Gruppo

La tabella sottostante, relativa al 2016, suddivisa per varie società, riporta alcuni indici di qualità di *customer care* nei molteplici canali di contatto del Gruppo con gli utenti.



Indici di qualità di customer care

Società	Accessibilità al servizio	Tempo medio di attesa (secondi)	Livello di servizio	Tempo medio di attesa allo sportello (secondi)	Canali di contatto
estraenergie	100	78	99,30	296	mail/fax
	100	66	91,48	314	sportello/store
	100	67	92,48	329	web/area clienti
	100	54	98,99	307	web/internet
	100	67	98,88	327	facebook
estraelettricità	100	78	94,02	296	mail/fax
	100	65	91,62	314	sportello/store
	100	64	91,19	329	web/area clienti
	100	60	98,85	307	web/internet
	100	57	98,75	327	facebook
estra vea	99,08	0	91,45	10 min	sportello, telefono, fax, email
coopgas	99	22,8	94,1	5 min	sportello
Società	Accessibilità al servizio	Tempo medio di attesa (secondi)	Livello di servizio	Canali di contatto	
prometeo estra GAS LUCE	100	66	99,31	call center inbound	
	100	70	99,25	mail/fax	
	100	62	89,67	sportello/store	
	100	61	93,03	web/area clienti	
	100	55	99,03	web/internet	
	100	52	99,16	facebook	
Società				Tempo medio di attesa allo sportello (secondi)	Canali di contatto
estra gastronto				10 min	front office ufficio clienti



Obiettivi 2017

I canali di vendita

L'attività commerciale verrà integrata da ulteriori canali, con un miglioramento delle performance di quelli esistenti. Gli store e gli sportelli saranno coinvolti nell'attività commerciale push, in particolare verranno integrati nell'attività periodica di recupero dei clienti. L'attività di sviluppo si svolgerà tramite grandi agenzie commerciali e teleseller nazionali ai quali verrà richiesta una maggiore attenzione alle strategie dell'azienda e alla qualità dei contratti acquisiti.



A fronte di 6.869 chiamate ricevute nel corso del 2016, VEA registra il 90,48% di chiamate andate a buon fine. L'obiettivo è aumentare questa percentuale al 91%, ridurre il tempo di attesa allo sportello a 9 minuti e incrementare il livello di servizio, raggiungendo il 92%. Si prevede, inoltre, di ampliare i canali di contatto con i clienti attraverso il sito e l'area web.

Servizi di telecomunicazione

Estracom è la società del Gruppo che si occupa di servizi di telecomunicazione per imprese, privati e istituzioni pubbliche. Offre connettività e servizi digitali evoluti.

Le tabelle che seguono presentano alcuni indicatori relativi al secondo semestre 2016, sulla **qualità dei servizi offerti**. I tempi di allacciamento e attivazione del servizio rispettano il termine massimo previsto in almeno il 90% dei casi. I casi di malfunzionamento sono limitati (meno del 6%) e i tempi di riparazione rapidi (80% entro 24 ore). Per quanto riguarda le chiamate all'operatore per servizi di assistenza internet, il 90% delle richieste ottiene risposta entro 20 secondi.



Tempo di attivazione servizio di accesso ad internet a banda larga da postazione fissa

	Tempo medio per completamento ordine (giorni)	Percentuale di rispetto del termine massimo previsto contrattualmente
Ordini di migrazione da differente operatore con servizio di accesso alla banda larga a internet già attivo	34	90%
Ordini per servizi di accesso a banda larga wireless	12	100%



Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

	Percentuale di rispetto del tempo di fornitura concordato con il cliente
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizio diretto con proprie strutture)	94,1%



Tempo di riparazione dei malfunzionamenti internet da postazione fissa a banda larga

	Tempo medio di riparazione in ore (comprese quelle non lavorative)	Percentuale di rispetto del termine massimo previsto contrattualmente
Servizi realizzati in unbundling o con strutture proprie	12,97	96%
Servizi realizzati in wholesale	31	86%



Malfunzionamento per servizio diretto con proprie strutture

Tasso di malfunzionamento	5,87%
Tempo di riparazione del malfunzionamento	80% entro 24 ore



Chiamate ai servizi di assistenza clienti internet da postazione fissa a banda larga e stretta

	Tempo medio di risposta (secondi)	Percentuale di risposte a chiamate entranti entro 20 secondi
Tempo di risposta dell'operatore dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore	9	90%
Tempo totale di risposta dell'operatore	30	90%

Andamento dei reclami scritti

L'evoluzione dei reclami scritti del Gruppo segna una **positiva decrescita** e un miglioramento nella gestione degli stessi, frutto del costante impegno nelle attività di ascolto della clientela. Per tutte le società di vendita gas ed energia elettrica, la gran parte dei reclami scritti riguarda il processo di contrattualizzazione e di fatturazione.

Nel 2016, le società Centria, Estra Clima e Estracom registrano livelli di reclamo molto bassi e tempi di risposta in miglioramento rispetto al 2015. In particolare, Centria e Estracom rispettano il tempo massimo di risposta nel 100% dei casi, mentre Estra Clima raddoppia la percentuale di rispetto, passando dal 40% all'80%.



Reclami e richieste di informazioni scritte

	Numero totale	Tempo massimo previsto	Tempo medio rilevato per la risposta (giorni)	Rispetto del tempo massimo
2014	22	95% entro 30 gg	16,14	72,73%
2015	17		11,76	100,00%
2016	34		11,56	100,00%



Reclami scritti

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Rispetto del tempo massimo
2014	41	Entro 40 gg	93,50%
2015	13		40,00%
2016	7		80,00%



Reclami scritti

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Rispetto del tempo massimo
2014	5	Entro 40 gg	99,00%
2015	12		99,00%
2016	13		100,00%

Nel 2016 VEA non rileva nessun reclamo. Contenuto anche il numero dei reclami di EstraGPL, Gergas e Coopgas.



Reclami scritti

	Numero totale	Tempo massimo di risposta (giorni)	Rispetto del tempo massimo
2015	2	Entro 15	100,00%
2016	3		100,00%



Reclami o richieste di informazioni

	Numero totale	Tempo massimo previsto	Tempo medio rilevato per la risposta (giorni)	Rispetto del tempo massimo
2016	17	95% entro 30 gg	6,30	100,00%



Reclami o richieste di informazioni

	Servizio	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Rispetto del tempo massimo
2016	Gas	94	Entro 40 gg	100,00%
	Energia elettrica	24		100,00%

Il tempo medio di risposta ai reclami avanzati nei confronti di Coopgas, sia per il servizio gas che per l'energia elettrica, è pari a 10 gg.

Estra Elettricità ed Estra Energie, grazie all'applicazione di nuove procedure di vendita e al processo di qualificazione delle imprese di teleselling e delle agenzie di vendita porta a porta, vedono una **forte diminuzione del numero dei reclami**, rispettivamente del 27,8% e del 22,5%. Le motivazioni principali dei reclami sono relative alla rete di vendita, in misura inferiore, al servizio postvendita e al back office.




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
2014	457	Entro 40 gg	49	408	0	100,00%
2015	6.762		740	6.000	21	99,69%
2016	4.882		177	4.683	22	99,55%



Altre richieste scritte

	Numero totale	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
Rettifiche di fatturazione a 90 giorni	4	1	3	0
Rettifiche di doppia fatturazione a 20 giorni	5	0	2	3
Richieste informazioni a 30 giorni	767	15	741	11
Richieste fatture a 40 giorni	20	1	18	1



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
2014	2.289	Entro 40 gg	91	2.190	4	99,82%
2015	5.201		780	4.403	18	99,65%
2016	4.039		134	3.891	14	99,65%



Altre richieste scritte

	Numero totale	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
Rettifiche di fatturazione a 90 giorni	129	20	109	0
Rettifiche di doppia fatturazione a 20 giorni	15	1	4	10
Richieste informazioni a 30 giorni	903	20	877	6
Richieste fatture a 40 giorni	488	26	457	5



Obiettivo 2016



Diminuzione dei reclami relativi alla vendita di gas e luce del 10%.

-22,5% -27,8%



Sia per il servizio gas che per l'energia elettrica, Prometeo, in linea con le altre società del Gruppo, presenta alti standard di rispetto del tempo massimo previsto per la risposta ai reclami: 99,29% per il gas e 98,80% per l'energia elettrica.



Reclami scritti servizio gas

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
2016	989	Entro 40 gg	982	7	99,29%



Altre richieste scritte

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
Rettifiche di fatturazione	79	Entro 90 gg	77	2	97,47%
Rettifiche di doppia fatturazione	39	Entro 20 gg	10	29	25,64%
Richieste scritte di informazioni	328	30 gg solari nel 95% dei casi	322	6	98,17%
Richieste scritte di rettifiche di fatturazione	214	40 gg solari nel 95% dei casi	209	5	97,66%



Reclami scritti servizio energia elettrica

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
2016	501	Entro 40 gg	495	6	98,80%



Altre richieste scritte (2016)

	Numero totale	Tempo massimo di risposta previsto	Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	Risposte evase oltre il tempo standard massimo previsto	Rispetto del tempo standard massimo previsto
Rettifiche di fatturazione	0	Entro 90 gg	0	0	N.A.
Rettifiche di doppia fatturazione	0	Entro 20 gg	0	0	N.A.
Richieste scritte di informazioni	89	30 gg solari nel 95% dei casi	88	1	98,88%
Richieste scritte di rettifiche di fatturazione	2	40 gg solari nel 95% dei casi	2	0	100,00%



Contenziosi

Rispetto al numero dei clienti, sono molto bassi i contenziosi aperti nei diversi anni a cui si riferisce il presente Bilancio. Questi i dati dei contenziosi del Gruppo verso i clienti.

Contenziosi con i clienti					
2014	227	2015	174	2016	277

VEA, Coopgas, Gergas e Prometeo nel 2016 non registrano contenziosi con i clienti.

Conciliazioni

Come per i contenziosi, tenendo sempre conto del numero dei clienti, sono molto contenuti i casi di conciliazione, tutti svolti presso il servizio conciliazione dell'AEEGSI.

Questi i dati delle conciliazioni effettuate dal Gruppo.

Conciliazioni					
2014	11	2015	11	2016	21

Nel 2016, sono 21 i casi di reclami risolti attraverso lo Sportello del Consumatore. Il dato include, a differenza dei passati esercizi, anche i reclami di Coopgas (5 reclami per il servizio gas e 3 per il servizio energia elettrica).



Centria e il Servizio Conciliazione

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione delle controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato che possa aiutare le parti a trovare un accordo.

Il sistema di gestione dei reclami di Centria prevedeva la partecipazione al Servizio di Conciliazione già dal 2015, ovvero due anni prima dell'entrata in vigore dell'obbligatorietà, con l'obiettivo di trattare esaurientemente ogni richiesta di chiarimento ed evitare situazioni di disagio prolungato per il cliente finale, anche per casistiche non direttamente connesse all'attività di distribuzione.

La gestione efficace del reclamo e dell'eventuale successiva conciliazione permette, inoltre, di non dare adito ad iniziative legali, potenzialmente onerose in particolare per i clienti finali domestici. Prima di ogni sessione, gli operatori di Centria maggiormente competenti sull'argomento coadiuvano il delegato che parteciperà alla seduta nell'analisi approfondita del singolo caso e nella eventuale produzione di documentazione da presentare e condividere in sede di conciliazione.

Ad oggi, Centria ha partecipato a procedure di conciliazione sia come ausilio tecnico che come parte in causa, raggiungendo la conclusione favorevole dell'istanza in ogni caso.

Risarcimento danni a cittadini

Dal 2014 al 2016, sono stati risarciti circa 9.000 euro a cittadini che hanno avanzato richieste di risarcimento. I danni hanno riguardato autovetture e, in parte minore, abitazioni. Delle 5 procedure avviate nel 2016, 4 sono state chiuse e 1 risulta ancora aperta.

Risarcimenti danni			
Importo risarcimento (euro)	2014	2015	2016
200 - 400	1	1	4
401 - 1.000	1	2	1
oltre 1.000	-	1	-

Distribuzione gas: sicurezza e qualità

Ricerca sistematica delle fughe di gas

L'attività di ricerca perdite e fughe gas richiede un intervento di grande precisione ed affidabilità. L'obiettivo è la localizzazione e la classificazione di fughe nel sottosuolo e in superficie, così da programmare strategie di intervento allineate a quanto richiesto dalla normativa vigente (Delibera AEEGSI ARG/gas 574/13, Linee Guida CIG per l'esecuzione delle ispezioni programmate della rete con densità maggiore e minore di 0,8 e Procedure Interne).

Nel 2016, sono stati ispezionati oltre **2.200 km di rete in alta e media pressione** e oltre **3.000 km di rete in bassa pressione**. La sicurezza dei cittadini e la riduzione delle perdite sono due importanti obiettivi ai quali il Gruppo dedica molte energie.



Le attività di ispezione programmata nelle aree di Arezzo, Prato e Siena si sono svolte in linea con quanto previsto dai riferimenti normativi. Le attività sono state eseguite con personale interno ed esterno e, per il 2016, hanno interessato **5.015.488 ml di tubazioni di alta, media e bassa pressione**. Il dato corrisponde al **100% della lunghezza della rete di distribuzione in esercizio** dichiarata all'AEEGSI al 31/12/2015 per l'area di Arezzo, Prato e Siena. Tutte le operazioni di ispezione della rete sono state registrate tramite software Sniffy di I&S di Trento e trasferite al SIT e al sistema gestionale (SAP).



Ispezioni rete distribuzione gas

	Metri totali alta e media pressione	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Riparazioni
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
2016	2.166.673	2.166.673	2.848.814	2.848.814	49

Le ispezioni delle derivazioni interrato sono state svolte esclusivamente con personale interno, sia con mezzo attrezzato che a piedi.



Ispezioni derivazioni interrato

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Riparazioni
2016	61.510	819.780	8.991	110.219	48



Ispezioni derivazioni aeree

	Metri ispezionati alta e media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni alta e media pressione	Numero derivazioni bassa pressione	Riparazioni
2016	49	9.082	36	3.567	42



Gruppi di misura ispezionati

	Numero PDR alta e media pressione	Numero PDR bassa pressione
2016	71	5.830



Obiettivo 2017

Aumentare il numero di derivazioni ispezionate del 10%.



A partire dal 2000, anno in cui è stata affidata la gestione del servizio di distribuzione gas nel territorio dei Comuni di Grosseto e Campagnatico, Gergas si è impegnata ad eseguire, con cadenza annuale, l'attività di ispezione per la ricerca sistematica delle perdite di gas sulla rete in media e bassa pressione, compresi gli allacciamenti alle utenze ad essa collegati, secondo le modalità previste dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ed il Servizio Idrico in materia di sicurezza. Tale attività viene svolta da personale interno, formato appositamente e dotato di apposita strumentazione dedicata a tal fine e da ditte specializzate nel settore, mediante l'utilizzo di un automezzo opportunamente attrezzato con strumenti rilevatori della presenza di gas.

Per l'anno 2016, la ricerca sistematica delle fughe gas è stata effettuata nel periodo aprile–ottobre, ispezionando il **99,98% delle reti di distribuzione gas in media pressione** (l'AEEGSI ne richiede l'ispezione del 33,33%) e il **66,05% di quelle in bassa pressione** (l'AEEGSI ne richiede l'ispezione del 25%).

A seguito dell'attività svolta non sono state localizzate perdite provenienti dalle tubazioni interrate della rete di distribuzione e dalle diramazioni stradali parte interrata in media e bassa pressione che insistono nel territorio gestito.



Ispezioni reti distribuzione gas

	Metri totali media pressione	Metri ispezionati media pressione	Metri totali bassa pressione	Metri ispezionati bassa pressione
2016	89.440	89.425	190.971	126.140



Ispezioni derivazioni interrate

	Metri ispezionati media pressione	Metri ispezionati bassa pressione	Numero derivazioni media pressione	Numero derivazioni bassa pressione
2016	818	13.289	20	30



Obiettivo 2017

Iniziare attività di ispezioni delle derivazioni aeree.

Incentivi

Centria si conferma, da sempre, ai vertici nazionali per il livello di sicurezza del servizio erogato. L'azienda, anche per il 2014 (ultimo anno per il quale l'AEEGSI ha comunicato l'esito delle verifiche), ha ottenuto dall'AEEGSI oltre **1.500.000 euro di incentivi**, di cui oltre **1.200.000 grazie al numero ridotto di dispersioni di gas**. Il meccanismo di premi e penalità per le società di distribuzione del metano, messo a punto dall'AEEGSI, da oltre 10 anni ha l'obiettivo strategico di minimizzare il rischio di esplosioni e di incendi provocati dal gas distribuito e, dunque, ha come fine ultimo la salvaguardia delle persone e delle cose da danni derivanti da incidenti provocati dal gas distribuito.

Centria, che opera in 84 Comuni collocati nelle Province di Arezzo, Firenze, Grosseto, Lucca, Pistoia, Prato, Siena e Ascoli Piceno, ha aderito al sistema degli incentivi fin dalla sua introduzione nel 2006, quando la partecipazione non era obbligatoria ed il rispetto degli obiettivi risultava particolarmente ambizioso. Si è posizionata ogni anno sempre al vertice della graduatoria nazionale per l'ammontare totale dei premi ricevuti, confrontandosi con i leader del mercato e primeggiando nelle classifiche degli indicatori di sicurezza.

Le attività inerenti alla sicurezza del servizio di distribuzione gas sono il pronto intervento, l'ispezione della rete di distribuzione, l'attività di localizzazione delle dispersioni e l'odorizzazione del gas (il gas naturale è inodore, quindi senza odorizzazione un'eventuale fuga non verrebbe percepita).

Il raggiungimento ed il mantenimento di eccellenti risultati è perseguibile attraverso continui investimenti in ogni singola attività specificata, con lo sviluppo e l'introduzione di tecnologie più innovative ed efficaci nel perseguire standard di sicurezza sempre più elevati, a tutela del territorio in cui Centria opera.

Prevenzione incidenti gas

I dati più recenti, comunicati dal CIG (Comitato Italiano Gas), contano 250 incidenti, legati al gas e al gpl, avvenuti in Italia nel 2016. Tutti accadimenti spesso prevedibili e sovente dovuti alla poca attenzione degli utenti, ad errori o, peggio ancora, a cattive abitudini.

Per questo motivo, Estra ha rinnovato la campagna **Gas Amico** con l'**opuscolo multilingua** che contiene pochi e semplici consigli in italiano, inglese, francese, arabo, cinese, albanese e rumeno. Con lo slogan "Essere sicuri con il gas dipende anche da te!", il vademecum e la campagna riportano alcuni fondamentali accorgimenti per prevenire incidenti in casa. Come segnalano ogni anno i dati del CIG, le principali cause di incidenti legati al gas sono ancora oggi attribuibili all'inefficienza delle canne fumarie, dei camini e dei canali da fumo, alla non idonea (o mancante) ventilazione dei locali d'installazione, al carente stato di manutenzione degli apparecchi e alla mancanza di controllo durante la cottura dei cibi. Il gas impone precisi obblighi da rispettare in termini legislativi, ma ci sono anche molte buone abitudini che contribuiscono alla sicurezza degli impianti e delle persone.

L'iniziativa, patrocinata dal 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 distribuzione gas



Centria, per il tempo di intervento in caso di chiamata per fughe di gas, 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 2016, questo standard volontario è stato rispettato per il 99,87% 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, fino a raggiungere il 99,71% per interventi sull'impianto di distribuzione e il 99,36% per interventi a valle del contatore.



Pronto intervento gas

	Numero di chiamate	Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)
2014	16.088	33,776
2015	15.240	33,206
2016	14.393	32,615



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
2014	90% entro 120 secondi	99% entro 100 secondi	99,81%
2015			99,89%
2016			99,87%



Percentuali 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 (minuti)	Rispetto del tempo massimo	% di chiamate con tempi di arrivo oltre al tempo massimo
2014	Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	29,02	99,52%	0,48%
2015			31,88	99,52%	0,48%
2016			32,21	99,71%	0,29%
2014	A valle del PDR	90% entro 60 minuti	29,81	99,25%	0,75%
2015			30,38	100,00%	0,00%
2016			32,66	99,36%	0,64%



Di seguito le tabelle relative ai tempi di esecuzione dei lavori richiesti dal cliente, come ad esempio l'allacciamento alla rete o la sostituzione del contatore. L'AEEGSi considera:

- lavori semplici la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'impianto di proprietà del distributore, eseguiti 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 (giorni)
2014	2.733	10 gg	3,54
2015	1.925		3,65
2016	2.192		3,01



Lavori complessi eseguiti

	Numero totale	Livello previsto	Tempo medio (giorni)	% di rispetto del tempo massimo
2014	47	90% entro 60 gg	6,6	100%
2015	45		9,0	100%
2016	48		6,38	100%



Attivazione fornitura gas in gg

	Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.43)	Tempo medio rilevato (giorni)
2014	10 giorni lavorativi	3,08
2015		3,32
2016		2,66



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

	Tempo massimo previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.52)	Percentuale di rispetto
2014	2 ore	99,86%
2015		99,85%
2016		99,82%

Nel corso del 2016, le chiamate per pronto intervento gas sono state circoscritte a 235 casi. Il tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore è stato pari a 29 secondi. Il livello previsto dall'AEEGSi di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento gas è stato conseguito nel 100% dei casi. La percentuale di chiamate telefoniche con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti rispetta, anche in questo caso, al 100% la delibera dell'AEEGSi.



Chiamate per pronto intervento gas

	Numero di chiamate	Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)	Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata
2016	235	29	100%



Percentuali 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 (minuti)	Rispetto del tempo massimo	% di chiamate con tempi di arrivo oltre al tempo massimo
2016	Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	22	100%	0%
2016	A valle del PDR	90% entro 60 minuti	22	100%	0%

Nel corso del 2016, Gergas non ha eseguito lavori complessi. Questi, invece, i lavori semplici che sono stati portati a termine.



Lavori semplici eseguiti

	Numero totale	Livello previsto	Tempo medio (giorni)
2016	202	10 gg	2,12



Attivazione fornitura gas

	Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.43)	Tempo medio rilevato (giorni)
2016	10 giorni lavorativi	2,62



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

	Tempo massimo previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.52)	Percentuale di rispetto
2016	2 ore	100%



Economia, Finanza e Sviluppo



Economia, Finanza e Sviluppo

Investor Relations - Finanziatori

I numeri del Gruppo

Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale

Andamento economico della gestione

Principali indicatori di performance

Indici di bilancio

Reddito netto

Risultato operativo

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

70,7%

dell'utile del Gruppo 2015 destinato
ad autofinanziamento

29,4%

del valore aggiunto la remunerazione
in favore delle Risorse Umane

80,8

milioni di valore aggiunto territoriale

+3%

gli investimenti complessivi effettuati

55,4

milioni gli investimenti in sviluppo
industriale

Investor Relations - Finanziatori

La finanza del Gruppo Estra e la sostenibilità dei piani strategici sono i due elementi fondamentali che orientano le scelte che riguardano la futura evoluzione. Il Gruppo intrattiene rapporti con i principali istituti di credito italiani e internazionali, oltre ad accedere al mercato di capitali, al fine di ricercare le forme di finanziamento più adatte e convenienti e mantenere un adeguato equilibrio tra esposizione finanziaria a breve e lungo termine.

Il 28 novembre 2016 Estra ha concluso con successo l'emissione di un prestito obbligazionario *unsecured* e non convertibile di 80 milioni di euro (garantito dalla controllata Centria), sottoscritto da investitori istituzionali.

Le obbligazioni, con una durata pari a 7 anni, listate presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino, presentano una cedola del 2,45%. L'operazione, che conferma la presenza di Estra sul mercato obbligazionario internazionale, servirà per finanziare le attività, con l'effetto di ottimizzare la flessibilità e la forza finanziaria del Gruppo.

Banca IMI ha agito in qualità di *Lead Manager* e *Sole Bookrunner* dell'emissione. White & Case ha agito in qualità di consulente legale di Estra, mentre Gianni, Origoni, Grippo, Cappelli & Partners ha agito in qualità di consulente legale di Banca IMI. In particolare, l'emissione rappresenta un ulteriore passo per Estra verso la diversificazione delle fonti di finanziamento e il miglioramento del profilo di indebitamento del Gruppo, allungandone la durata media. L'operazione conferma la capacità di Estra di finanziare le proprie attività sul mercato dei capitali e l'interesse degli investitori a sostenere il piano strategico del Gruppo.

Estra ha un modello organizzativo accentrato, permettendo così di ottimizzare la finanza per tutte le società del Gruppo. In Italia, il numero dei Gruppi che hanno adottato un sistema di tesoreria accentrata è piuttosto limitato anche a causa:

- della scarsa conoscenza di tale opportunità;
- della percepita complessità del sistema e degli elevati costi di realizzazione ad essa assiomaticamente associati;
- di una limitata attività propositiva dell'universo bancario che è certamente protagonista del processo di accentramento e può autorevolmente indirizzare le imprese verso la ricerca di economie e di efficienza nella gestione finanziaria.

L'ottimizzazione delle risorse finanziarie può essere raggiunta tramite l'analisi e la gestione dei saldi di liquidità che si generano presso il sistema bancario. L'allocatione delle risorse monetarie delle società con maggiore liquidità, a favore di altre consociate operative che evidenziano un fabbisogno strutturale o temporaneo, permette di ridurre i costi complessivi derivanti dall'accesso al credito. Estra ha adottato il sistema *cash pooling* che rappresenta uno degli strumenti più diffusi, dato che consente di evitare possibili squilibri finanziari riconducibili alle singole realtà aziendali, facenti parte del Gruppo, attraverso una gestione unitaria della situazione finanziaria del medesimo.



I numeri del Gruppo

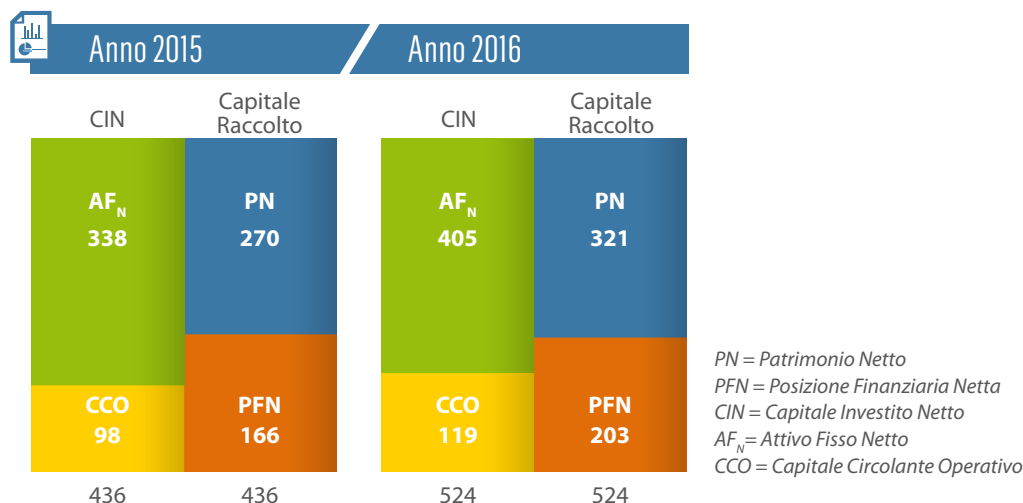
Il Bilancio di Sostenibilità 2016 ha utilizzato i dati del bilancio consolidato predisposti in accordo con gli *International Financial Reporting Standards* (IFRS) emessi dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e omologati dalla Commissione Europea, integrati dalle relative interpretazioni dell'*International Financial Reporting Standards Interpretations Committee* (Ifrs Ic), precedentemente denominato *Standing Interpretations Committee* (Sic), nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del Decreto Legislativo n. 38/2005. Pertanto, i dati relativi al 2015 inseriti nel presente Bilancio sono difforni da quelli dello scorso Bilancio di Sostenibilità, in quanto le grandezze contabili sono state riconciliate secondo i criteri contabili IFRS.

Riclassificazione funzionale dello Stato Patrimoniale

La struttura del Gruppo Estra conferma la sua solidità patrimoniale senza rinunciare ad una politica di forte espansione sul mercato. Ciò è ampiamente confermato dagli indici di struttura primario e secondario che, nel 2016, sono pari rispettivamente a 0,79 e 1,6.

Il patrimonio netto, al 31 dicembre 2016, ammonta a 320,6 milioni di euro (270,3 nel 2015) con un incremento del 18,6% per effetto del risultato di esercizio e delle operazioni di consolidamento di Prometeo, con ingresso di Edma nel capitale sociale di Estra Energie. L'incidenza del patrimonio netto sul capitale raccolto risulta stabile al 61,2% (61,9% nel 2015).

Il **capitale investito netto ammonta a 524 milioni di euro**, con un incremento del 20,1% rispetto al 2015. L'aumento del capitale circolante del 21,4% è dovuto principalmente alla variazione del perimetro di consolidamento. La **posizione finanziaria netta a medio e lungo termine aumenta del 22,3%** a causa dell'emissione del prestito obbligazionario e dell'accensione di nuovi finanziamenti a medio e lungo termine.



Andamento economico della gestione

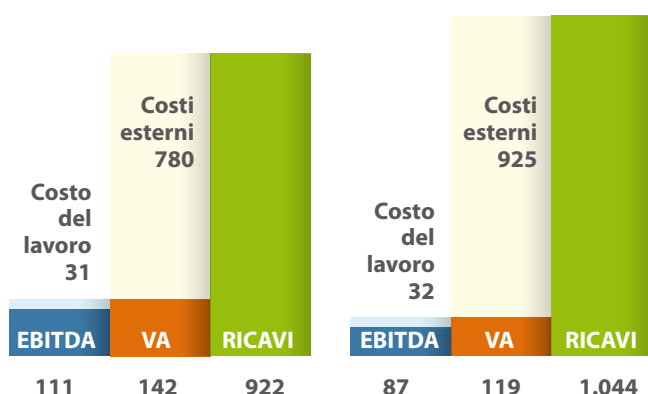
L'incremento dei ricavi, pari al 13,2%, è prevalentemente dovuto all'aumento dei volumi e del fatturato della vendita gas e vendita energia elettrica, come conseguenza delle operazioni di ampliamento della base clienti e delle acquisizioni societarie realizzate nel corso del 2016.

L'aumento dei costi esterni, pari al 18,6% rispetto al 2015, dovuto principalmente all'incremento dei volumi di energia elettrica e gas venduti e dei relativi costi di acquisto, ha causato una riduzione del valore aggiunto del 16,2%. L'esercizio 2016 si caratterizza per una migliore marginalità unitaria dei costi esterni sui ricavi, che passa dal 90,4% all'88,9%. L'incremento del costo del lavoro, che passa da 31,2 a 32,3 milioni di euro, è dovuto all'effetto combinato della riduzione di personale del comparto distribuzione gas per la cessione delle reti e degli impianti del Comune di Prato, ad acquisizioni societarie nell'ASA comparto vendita gas e luce e a nuove assunzioni per lo sviluppo dell'attività commerciale. Conseguentemente all'aumento dei costi esterni, anche l'EBITDA fa registrare una diminuzione del 21,6% rispetto all'esercizio precedente.



Anno 2015

Anno 2016



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



Obiettivi 2016 (Milioni, €)

In merito agli aspetti patrimoniali, la **posizione finanziaria netta, pari a 203 milioni**, risulta migliore rispetto a quanto ipotizzato in fase di pianificazione. Per ciò che concerne gli aspetti economici della gestione, si segnala l'incremento della grandezza di sintesi rappresentata dell'**EBITDA che fa registrare un aumento di 10 milioni rispetto a quanto preventivo**, a tangibile testimonianza degli sforzi profusi dal Gruppo verso una crescita continua.

Descrizione obiettivo	Obiettivo 2016	Grado di raggiungimento	Scostamento
Attivo fisso netto	346	405	+59
Capitale circolante operativo	176	119	-57
Patrimonio netto	300	320	+20
Posizione finanziaria netta	222	203	-19
Costo del lavoro	29	32	+3
Costi esterni	815	925	+110
EBITDA	77	87	+10
Ricavi	921	1.044	+123
Valore aggiunto	106	119	+13

Principali indicatori di performance

Indici di bilancio

I seguenti indicatori, desumibili dalla contabilità generale, illustrano sinteticamente la situazione aziendale comparata nel biennio 2015-2016.

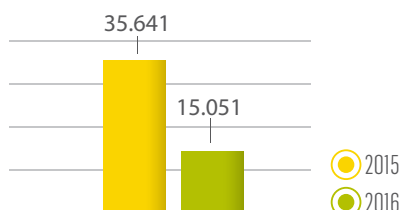


Indici di bilancio

Indicatore	2015	2016	Nota esplicitiva
Grado di capitalizzazione	1,63	1,58	Rapporto tra capitale proprio e posizione finanziaria netta
Liquidità corrente	1,57	1,56	Rapporto tra attività a breve e passività a breve
Leverage	1,61	1,63	Rapporto tra capitale raccolto e capitale proprio
Copertura attività immobilizzate	75%	73%	Rapporto tra capitale proprio e capitale immobilizzato
ROE	13,2%	4,7%	Rapporto tra risultato netto e capitale proprio
ROI	15,9%	7,1%	Rapporto tra reddito operativo e capitale investito netto

Reddito netto

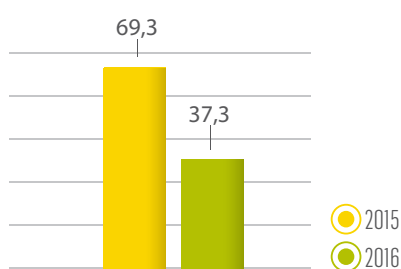
Il 70,7% dell'utile del Gruppo (relativo al 2015) è stato destinato ad autofinanziamento, a conferma del comportamento comunque prudentiale dell'azienda.



Il risultato netto dell'esercizio subisce una riduzione del 57,8% rispetto al 2015. È il frutto di una normalizzazione del risultato rispetto all'anno precedente in cui si era realizzata una significativa plusvalenza relativa alla cessione dell'impianto di distribuzione gas nel Comune di Prato per 54,9 milioni.

Risultato operativo

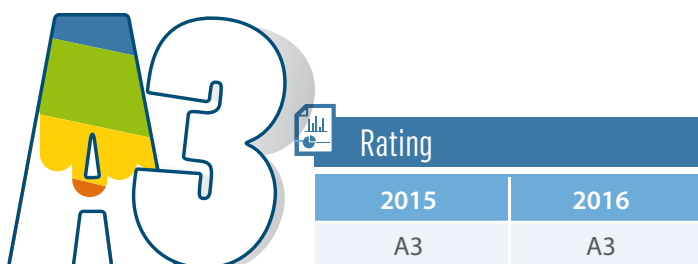
Il Risultato Operativo (EBIT) registra una decremento del 46,2% rispetto al 2015. Al netto delle poste non ricorrenti, il Risultato Operativo risulta in aumento di 8,4 milioni e si attesta a 38,2 milioni, rispetto a 29,8 milioni del 2015.



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

Rating aziendale

La *Cerved Rating Agency* conferma per il Gruppo Estra il **rating aziendale A3**. Nella valutazione di *Cerved* si evidenzia un basso livello di rischio per il Gruppo Estra. A livello di mercato la variabilità del prezzo delle *commodity* energetiche è parzialmente mitigata attraverso l'utilizzo di strumenti derivati di copertura e diversificazione del business. I rischi operativi sono in parte limitati dalle procedure interne che prevedono strumenti di controllo ed investimenti in sistemi informatici avanzati. Infine, per quanto riguarda eventuali rischi finanziari, il Gruppo Estra, potendo contare su un buon livello di riserve e su linee di credito diversificate, nonché sull'utilizzo di strumenti finanziari derivati, è in grado di gestire il rischio di liquidità derivante da eventuali esigenze finanziarie e dalla fluttuazione dei tassi di interesse.



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 (calcolato come ricavi meno costi sostenuti per l'acquisto di fattori produttivi esterni) rappresenta il principale legame tra Bilancio di Sostenibilità e il Bilancio di Esercizio e rende evidente l'effetto economico, o economicamente esprimibile, che l'attività d'azienda ha prodotto sulle principali categorie di Stakeholder.

La metodologia adottata per calcolare il valore aggiunto è quella proposta dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) con l'aggiunta di alcune ulteriori specifiche, volte ad evidenziare aspetti rilevanti nella catena di distribuzione del valore, come i canoni di concessione pagati ai Comuni e le sponsorizzazioni erogate dal Gruppo.

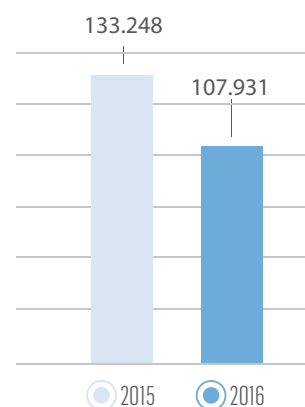
Il valore aggiunto globale lordo, di seguito proposto, differisce dal valore aggiunto riportato a pag. 89 nella tabella "Obiettivi 2016", poiché frutto di prospettive e riclassificazioni diverse. La prospettiva utilizzata in questo paragrafo segue logiche di rappresentazione della ricchezza in ottica multi-stakeholder, mentre quella precedente è meramente gestionale, contabile e improntata al Bilancio di Esercizio.

Prospetto di riparto del valore aggiunto



Distribuzione del valore aggiunto globale lordo (Migliaia, €)

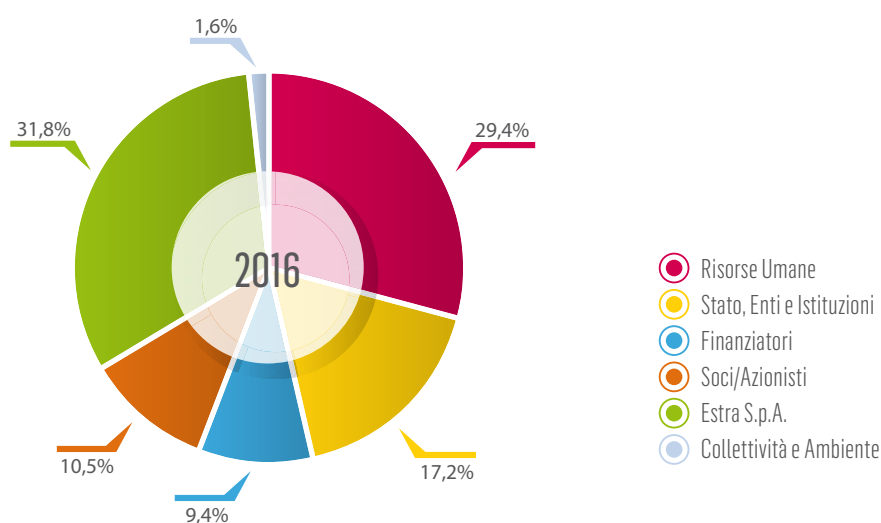
Indicatore	2015		2016	
Remunerazione Risorse Umane	30.225	22,7%	31.742	29,4%
Remunerazione Stato, Enti e Istituzioni	36.959	27,7%	18.572	17,2%
di cui: <i>Canoni di concessione ai Comuni</i>	11.242	8,4%	6.954	6,4%
Remunerazione Finanziatori	9.984	7,5%	10.183	9,4%
Remunerazione Soci/Azionisti	10.503	7,9%	11.298	10,5%
Remunerazione Estra S.p.A.	44.595	33,5%	34.357	31,8%
Collettività e Ambiente	982	0,7%	1.779	1,6%
Totale valore aggiunto globale lordo	133.248	100%	107.931	100%



Il **valore aggiunto globale lordo generato da Estra nel 2016 è pari a 107,9 milioni di euro**. Rispetto al 2015, caratterizzato da un valore aggiunto pari a 133,2 milioni, si denota un decremento del 19%, principalmente dovuto alla riduzione del risultato di esercizio 2016.

Distribuzione del valore aggiunto

Il valore aggiunto globale lordo 2016, pari a 107,9 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 anche l'interesse di quelli potenziali. Il grafico evidenzia la ripartizione del valore aggiunto tra i diversi Stakeholder.



Risorse Umane

Il 29,4%, pari a 31,7 milioni, è stato distribuito alle Risorse Umane composte sia dal personale dipendente che dai soggetti che operano a vario titolo negli organi sociali delle società del Gruppo. Tra le poste contabili di maggior rilievo si identificano: salari e stipendi (al netto dei rimborsi ottenuti relativamente al personale comandato), oneri sociali, trattamento di fine rapporto e compensi corrisposti agli amministratori, al collegio sindacale, all'organismo di vigilanza e alla società di revisione. Si registra un incremento del 5% in valori assoluti rispetto al 2015.

Stato, Enti ed Istituzioni

Il 17,2%, pari a 18,5 milioni, è stato percepito da Stato, Enti ed Istituzioni, sottoforma 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 decremento significativo del 49,7% rispetto al 2015, conseguente alla riduzione del risultato di esercizio.

Finanziatori

Il 9,4%, pari a 10,2 milioni, è stato distribuito ai finanziatori, sottoforma di oneri finanziari, al netto degli interessi attivi. Si registra un incremento del 2% dovuto all'aumento degli interessi passivi su prestiti obbligazionari, nonostante una riduzione degli interessi su mutui e conti correnti bancari.

Soci/Azionisti

Il 10,5%, pari a 11,3 milioni, è stato ripartito agli azionisti pubblici, principalmente sottoforma di dividendi (deliberati dall'Assemblea). Nel 2016 si registra un aumento del 7,6% rispetto all'esercizio precedente.

Estra S.p.A.

Il 31,8%, pari a 34,4 milioni, rimane all'interno di Estra in termini di autofinanziamento, contribuendo a migliorare le capacità di investimento dell'azienda stessa. Fanno parte di questa categoria prevalentemente gli ammortamenti e gli utili del Gruppo non distribuiti. Si registra un decremento del 23% rispetto al 2015, dipeso principalmente dal minore risultato conseguito.

Collettività e Ambiente

L'1,6%, pari a 1,8 milioni, è stato distribuito in favore della collettività e dell'ambiente a sostegno della vitalità dei territori in cui principalmente opera il Gruppo. Tre sono le principali categorie nelle quali si riassume la socialità di Estra:

- costi sostenuti per progetti sociali, tra i quali "Energicamente", "Energy Festival" e il premio giornalistico "Estra per lo Sport";
- sponsorizzazioni effettuate e classificate in area sociale, culturale e sportiva;
- liberalità e donazioni erogate, tra cui i contributi a sostegno del patrimonio culturale pubblico italiano.

Complessivamente, si registra un incremento pari all'81,2% rispetto al 2015, dovuto principalmente all'aumento del volume di sponsorizzazioni erogate.

Il valore aggiunto territoriale

Nel 2016 il valore aggiunto distribuito agli Stakeholder del territorio è stato pari a 80,8 milioni di euro.

E' suddiviso in:

- remunerazione dei lavoratori e compensi agli amministratori, sindaci e ODV;
- imposte, tasse e canoni di concessione ai Comuni e agli Enti del territorio;
- dividendi agli azionisti di Estra del territorio;
- risorse reinvestite nell'azienda;
- liberalità, sponsorizzazioni e progetti sociali.

Di conseguenza alla riduzione del valore aggiunto globale lordo, anche quello territoriale registra un decremento del 16,1% rispetto ai 96,3 milioni del 2015.

Se si aggiunge al suddetto valore aggiunto l'ammontare delle forniture territoriali (pari a 112 milioni), la **ricchezza complessivamente distribuita nel 2016 al territorio può essere quindi stimata in 192,8 milioni**, pari al 64,1% del totale della ricchezza prodotta che è stata di 300,7 milioni.



Il valore aggiunto territoriale

	2015		2016	
	Migliaia, €	%	Migliaia, €	%
Stipendi e compensi	24.527	25,5	25.773	31,9
Imposte, tasse e canoni territoriali	17.284	17,9	11.597	14,4
Dividendi azionisti	10.503	10,9	11.298	14,0
Azienda	43.023	44,7	30.322	37,5
Collettività	982	1,0	1.779	2,2
Totale	96.319	100	80.769	100



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, Estracom, Estra Clima, Biogenera, Estra Elettricità, Estra Energie, Solgenera, Estra, Estra Logistica, Exo Energy Trading, Andali Energia e Coopgas. 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 degli importi fatturati come sponsorizzazioni, dei costi sostenuti per progetti sociali, dei compensi del collegio sindacale e dell'ODV, poiché tutti 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



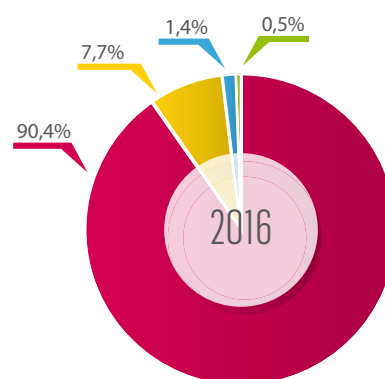
Obiettivo 2016

Investimenti per circa 50 milioni di euro.



Nel 2016, gli investimenti totali del Gruppo sono stati **61,3 milioni**. Il dato, in linea con il 2015, fa registrare un incremento del 3%. Gli investimenti in sviluppo industriale rappresentano oltre il 90% del totale complessivo.

Gli investimenti (Migliaia, €)		
Investimenti	2015	2016
● Sviluppo industriale	41.511	55.424
● Innovazione	14.426	4.749
● Servizi	2.089	828
● Beni mobili e immobili	1.494	321
Totale	59.520	61.322



Gli investimenti in sviluppo industriale registrano un aumento del 33,5% rispetto al 2015, passando da 41,5 a 55,4 milioni di euro, a testimonianza della forte politica di crescita incentrata sulle operazioni di acquisizione. Infatti, la composizione percentuale all'interno degli investimenti in sviluppo industriale risulta essere la seguente:

- 57,6% destinato ad operazioni di fusione e acquisizione di società;
- 23,0% indirizzato alla realizzazione di nuovi impianti e reti gas;
- 18,9% rivolto a politiche di acquisizione di clienti target nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas.

Nel 2016 gli investimenti in innovazione ammontano a 4,7 milioni di euro. Registrano un decremento del 32,9% rispetto al passato esercizio e sono destinati principalmente ai sistemi informativi.

Gli investimenti per servizi subiscono una riduzione del 21,5% e sono riferiti, principalmente, agli store nel settore della vendita gas. Il decremento è dovuto, in buona parte, al rinvio dell'apertura dello Store di Siena, slittata al 2017.

Sviluppo e innovazione

Per affrontare le sfide di mercati sempre più complessi e in continua evoluzione, Estra ha scelto di puntare sull'innovazione come strumento fondamentale per potenziare la qualità dei servizi offerti, implementare i processi interni e garantire una gestione ottimizzata dei business di attività, creando valore per tutto il Gruppo.

Attraverso le proprie società di scopo, il Gruppo è attivo in molteplici settori. Oltre alle due principali filiere, gas naturale (approvvigionamento, distribuzione e vendita) ed energia elettrica (approvvigionamento e vendita), si aggiungono altri

business nel campo delle telecomunicazioni e dei servizi energetici. In tutti gli ambiti in cui opera, Estra punta al continuo miglioramento dei servizi forniti e all'introduzione di nuove tecnologie e soluzioni innovative.

Per quanto riguarda **fibra ottica e smart living**, Estra è il partner innovativo per la connettività di nuova generazione, in grado di interpretare e tradurre al meglio il bisogno dei clienti di comunicare e scambiarsi informazioni, in velocità, con alte prestazioni e in totale sicurezza.

Per i **servizi energetici**, il Gruppo è attivo da anni nel settore dell'efficienza energetica, vantando una lunga esperienza e un portafoglio composto da clienti pubblici e privati.

Di seguito sono elencati alcuni interventi di efficientamento energetico realizzati da Estra Clima:*

- Piscina di Cecina (LI)
- Stabilimento Acqua Verna (Chiusi della Verna, AR)
- Palasport di Arezzo
- Sedi di Arezzo e Prato
- Sostituzione lampade sede di Prato

* Gli interventi sono descritti nel capitolo "Ambiente".

TLC - Progetto FTTH (*Fiber to the home*)

Il progetto della rete FTTH è il frutto di una delle attività consolidate e legate alla realizzazione dell'infrastruttura per telecomunicazioni, sviluppata da Estracom al proprio interno con un altissimo livello tecnologico.

I criteri per il progetto sono stati:

- riusabilità di apparati esistenti allo scopo di contenere i costi;
- adozione dei protocolli di rete e degli standard di ultima generazione per salvaguardare l'investimento nel tempo;
- completamento «IPv6 compliant» in architettura «dual stack», nella quale funzionano insieme sia IPv4 che IPv6;
- definizione di profili utente e di configurazioni che consentano una flessibilità nell'erogazione dei servizi, allo scopo di formulare offerte economiche e listini, facendo leva su diversi parametri di qualità (banda garantita, banda massima, livello di overbooking);
- separazione netta tra traffico fonia e traffico dati;
- risparmio di indirizzi IPv4, che costituiscono una risorsa sempre più scarsa e pertanto pregiata;
- possibilità di utilizzare la nuova piattaforma, non solo per la rete FTTH, ma anche per la raccolta da ADSL ULL e da rete radio;
- logging completo di tutte le sessioni CG-NAT come da normativa vigente;
- automatizzazione del processo di provisioning.

Aree cablate	
	2016
Aree FTTH cablate	12
Unità immobiliari cablate	6.420
Totale costi aree cablate, €	1.902.279



TLC - *Unified Communication & Collaboration*

Dopo un'attenta e approfondita ricerca di mercato, Estracom ha stretto una partnership con Wildix, per offrire ai propri clienti soluzioni evolute di *Unified Communication & Collaboration*.

Tali soluzioni costituiscono l'evoluzione del tradizionale centralino telefonico che ormai è migrato completamente in VOIP mediante il protocollo SIP ed ha integrato numerose altre funzioni come la *presence*, la *video collaboration*, la *call conference*, il *fax to mail*, il *desktop sharing*, le nuove rubriche avanzate e molte altre. La piattaforma di UC sviluppata da Wildix riunisce in un solo prodotto tutte le funzioni più avanzate e si sviluppa continuamente seguendo l'evoluzione

delle comunicazioni *real time* sul web (WebRTC), le implementazioni basate sul cloud, con una particolare attenzione alle tematiche di sicurezza. Estracom, nel 2016, ha realizzato con Wildix alcuni importanti impianti, tra i quali:

- tutte le sedi della CNA di Prato;
- Apollo;
- Ethos;
- è in fase di realizzazione la nuova piattaforma di UC del Gruppo Estra, in tutte le sue sedi.

Per il 2016, Estracom ha conseguito la certificazione di *Partner Platinum Wildix*.

Mobilità elettrica

Estra ha inaugurato il 15 dicembre 2016 la prima colonnina di ricarica per veicoli elettrici a uso pubblico in Via Panziera a Prato. La ricarica è stata gratuita fino al 15 marzo 2017.



Obiettivo 2017

Attivare altre 4 stazioni di ricarica nel Comune di Prato, Bibbiena (AR) e Siena.



Nuove acquisizioni 2016



È stato siglato l'accordo che ha visto la cessione da parte di Edma, società frutto della *joint venture* tra Multiservizi Ancona e il Gruppo Estra, della quota di partecipazione in Prometeo a favore di Estra Energie. L'operazione si concretizza attraverso un concambio di valori tra queste due società che porta Estra Energie ad avere in Prometeo (145.000 clienti gas, 34.000 energia elettrica) una quota pari al 59,59% e Edma a possedere una quota del capitale sociale di Estra Energie, pari al 24,47%.

Prometeo S.r.l. svolge attività di vendita gas ed energia elettrica prevalentemente nelle Marche e nelle regioni Abruzzo, Umbria, Molise, con circa 162.000 clienti gas e 37.000 clienti energia elettrica.



È stato acquisito il 100% della società Coopgas che conta 45.500 clienti gas naturale e 2.000 clienti energia elettrica, per la quasi totalità distribuiti in Campania, Calabria e Sicilia.



Si è acquisito il 45% di Piceno Gas Vendita. La società svolge l'attività di vendita di gas naturale a circa 25.000 clienti finali, in circa 37 Comuni delle Province di Ascoli Piceno e Teramo.



Si è acquisito il 49% di Monte Urano Gas. La società detiene circa 3.000 clienti nel settore della vendita gas ed energia elettrica e della gestione calore, localizzati nella provincia di Fermo.



Fornitori



Fornitori

I fornitori

Suddivisione per tipologia

Suddivisione per area geografica

Valore delle forniture

Suddivisione per tipologia

Suddivisione per area geografica

Contratti e acquisti

Procedure di gara

+10,9%

il numero di fornitori del Gruppo

+33,1%

il valore delle forniture

58,9%

Nel Centro Italia il del valore delle forniture

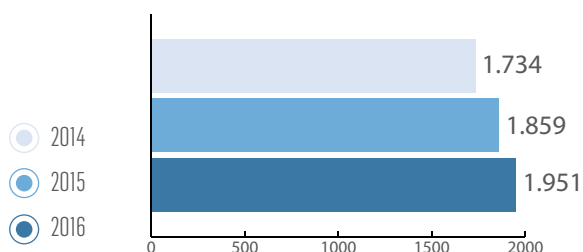
94,8%

gli affidamenti da contratto

Progressivo aumento di procedure nelle quali viene chiesto ai fornitori di conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità sociale richiesti dalla **Certificazione SA 8000**

I fornitori

Questo capitolo riporta dati riferiti alle seguenti società del Gruppo Estra: Centria, Estracom, Estra Clima, Biogenera, Estra Elettricità, Estra Energie, Solgenera, Estra e Exo Energy Trading, con l'aggiunta di Andali Energia per quanto riguarda i dati del 2015 e di Coopgas per il 2016. I dati non comprendono i canoni dei Comuni, gli acquisti di materie prime quali gas ed energia elettrica e le partite infragruppo.

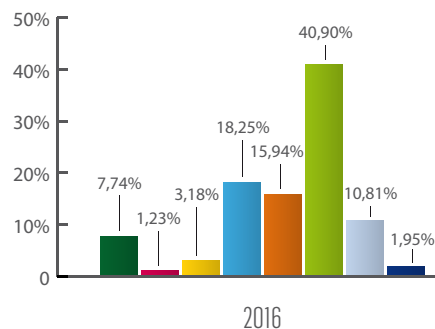
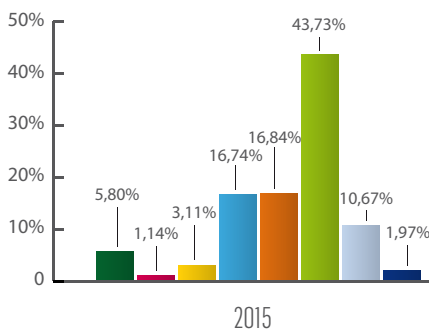
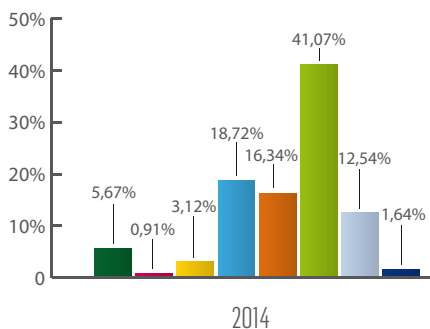


Dal 2014 al 2016 il numero di aziende fornitrici del Gruppo Estra è aumentato del 10,6%. In particolare, dal 2015 al 2016, l'aumento è stato pari al 10,9%.

Suddivisione per tipologia

Per quanto riguarda la forma giuridica dei fornitori, durante tutto l'arco del triennio considerato, si conferma la prevalenza delle società di capitali che in media coprono il 58,27%. Tuttavia, nel 2016, le società per azioni sono diminuite del 4,31% e le società a responsabilità limitata del 5,45%. Si registra un aumento del 10,22% delle ditte individuali e del 2,43% delle società di persone. L'aumento percentuale delle associazioni, destinatarie di contributi a sostegno delle loro attività, è connesso alla crescita delle sponsorizzazioni del Gruppo, segno di una costante attenzione ai territori. Il numero di cooperative e consorzi, enti pubblici e società estere risulta stabile.

Suddivisione per tipologia			
	2014	2015	2016
Associazioni	100	112	151
Enti pubblici	16	22	24
Cooperative e consorzi	55	60	62
Ditte individuali	330	323	356
S.p.A.	288	325	311
S.r.l.	724	844	798
Società di persone	221	206	211
Società estere	29	38	38
Totale	1.763	1.930	1.951





La classificazione del rischio sociale dei fornitori

Centria ogni anno redige il proprio Bilancio Sociale secondo lo standard SA 8000 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;

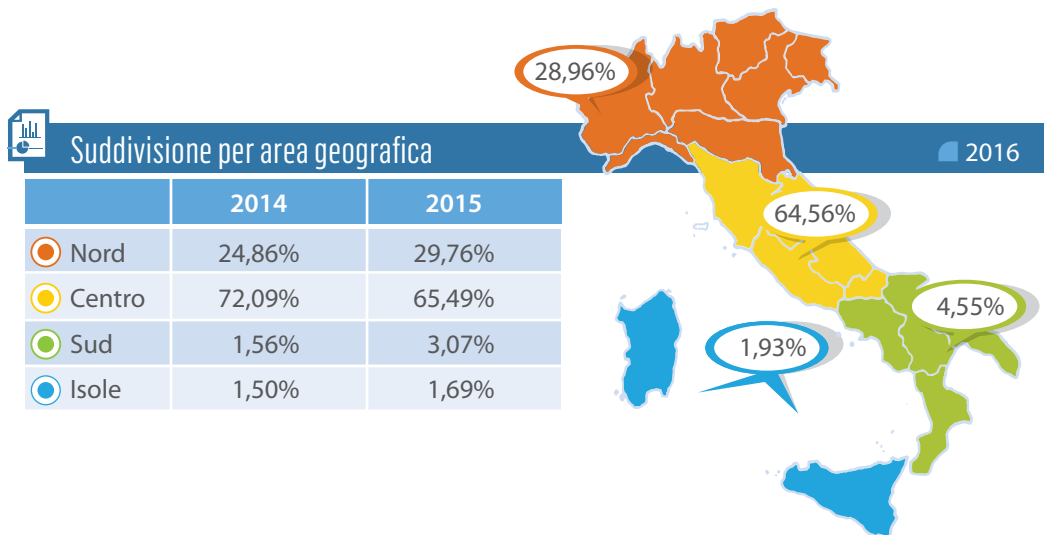
Livello 3: Fornitore con rischio sociale alto sul quale Centria ha un'influenza significativa.

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

Il processo di coinvolgimento e monitoraggio dei fornitori a maggior rischio sociale, viene effettuato tramite audit specifici e ispezioni per cantiere per i fornitori di livello 3 e riesami di automonitoraggio annuale per i fornitori di livello 2.

Suddivisione per area geografica

Nel corso del triennio si evidenzia la forte prevalenza di fornitori situati nel Centro Italia, a conferma del radicamento territoriale che caratterizza il Gruppo Estra. Rispetto al 2015, nel 2016 risulta stabile il numero di fornitori del Centro Italia, in lieve diminuzione quello del Nord e in aumento quello del Sud e delle Isole.

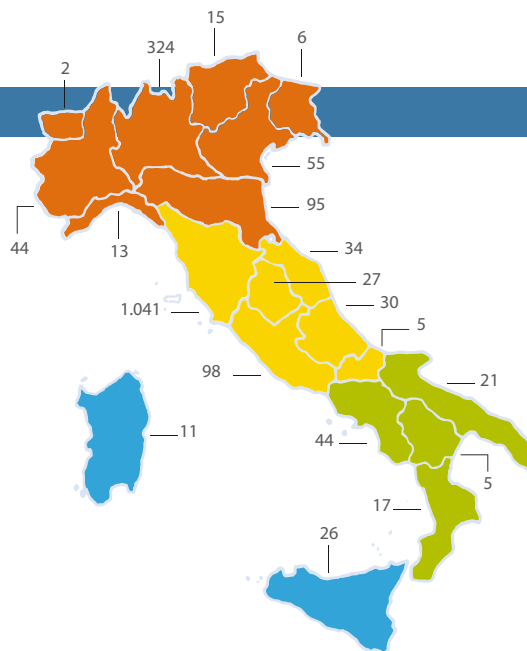


La regione che raccoglie oltre la metà dei fornitori è la Toscana, dove si trovano le sedi storiche del Gruppo. La Lombardia è la regione del Nord nella quale si concentra il maggior numero di fornitori.



Suddivisione fornitori italiani per regione (2016)

Abruzzo	1,57%	Molise	0,26%
Basilicata	0,26%	Piemonte	2,30%
Calabria	0,89%	Puglia	1,10%
Campania	2,30%	Sardegna	0,58%
Emilia Romagna	4,97%	Sicilia	1,36%
Friuli Venezia Giulia	0,31%	Toscana	54,42%
Lazio	5,12%	Trentino Alto Adige	0,78%
Liguria	0,68%	Umbria	1,41%
Lombardia	16,94%	Valle d'Aosta	0,10%
Marche	1,78%	Veneto	2,88%



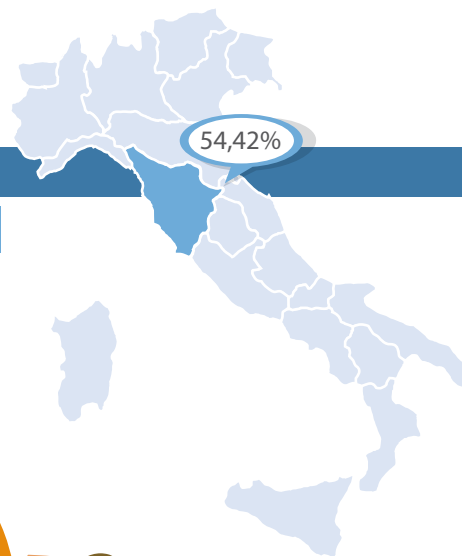
Totale fornitori italiani	
1.913	

Nell'arco del triennio il numero delle aziende fornitrici toscane è rimasto stabilmente sopra le 1.000 unità, sebbene dal 2014 al 2016 si registri una diminuzione pari al 2,76%. Le province toscane con il maggior numero di fornitori sono Arezzo, Prato e Siena che, complessivamente, coprono il 70% del dato regionale, oltre a Firenze che raccoglie il 22,57%.



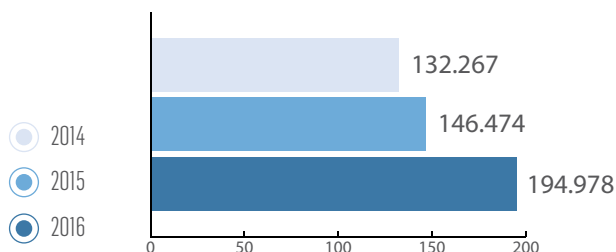
Fornitori toscani

	2014	2015	2016
N. fornitori	1.013	1.001	1.041
% su totale nazionale	58,42%	52,91%	54,42%



Valore delle forniture

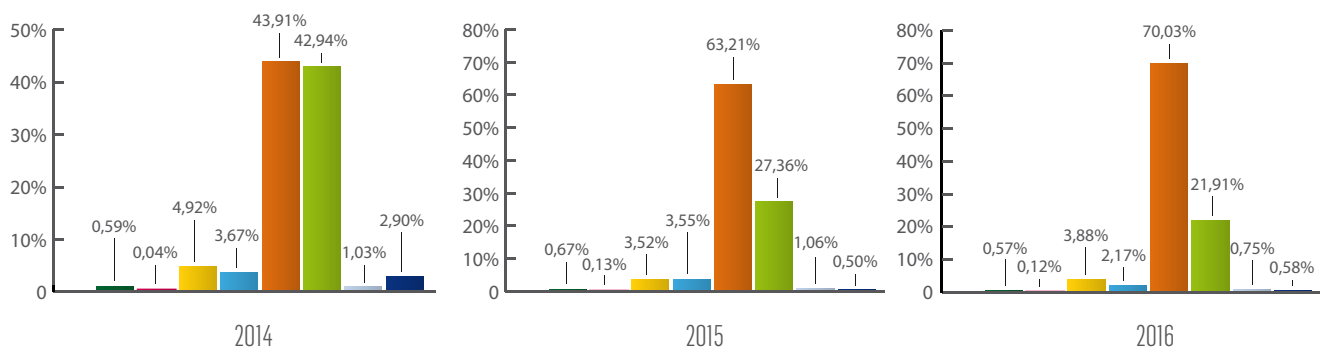
Dal 2014 al 2016, il valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra è aumentato notevolmente, registrando nel 2016, un incremento del 47,41% rispetto al 2014 e del **33,11% rispetto al 2015**. Il 96% dell'incremento del valore delle forniture del 2016, rispetto al 2015, è causato dall'aumento dei costi relativi alla distribuzione del gas e dell'energia elettrica, dovuto alla crescita dei clienti gas e luce.



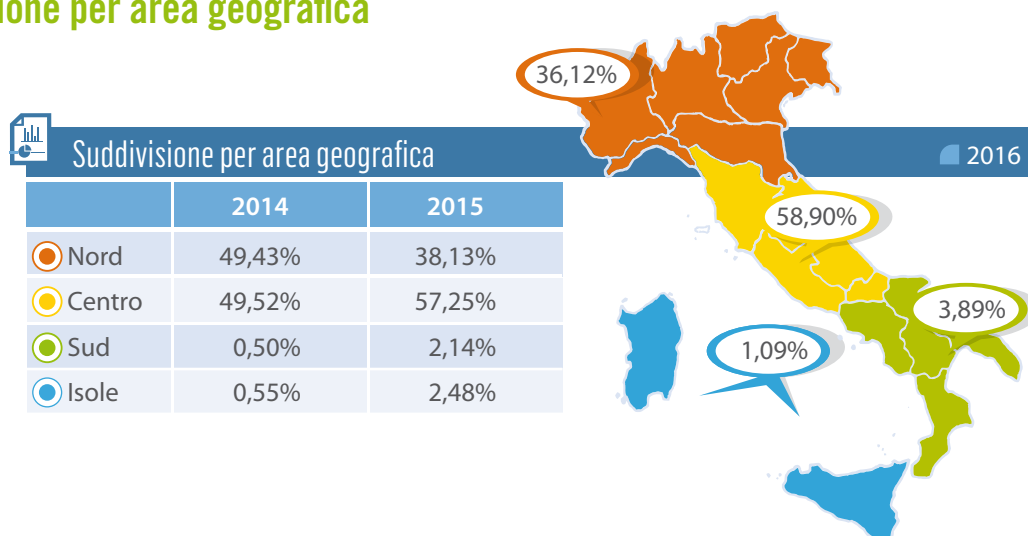
Suddivisione per tipologia

Nel 2016, si conferma la forte prevalenza delle società di capitali che raccolgono oltre il 90% del valore complessivo delle forniture. In particolare, alle società per azioni corrisponde il 70% del valore complessivo, con un aumento pari al 140% rispetto al 2014. Nel 2016, al contrario, le società a responsabilità limitata hanno raccolto il 24,8% in meno del 2014. Rispetto al 2015, le società estere, le cooperative e i consorzi evidenziano un trend di crescita. In diminuzione, invece, il fatturato di enti pubblici e ditte individuali.

Suddivisione per tipologia (Migliaia, €)			
	2014	2015	2016
Associazioni	779	980	1.116
Enti pubblici	54	197	238
Cooperative e consorzi	6.504	5.149	7.558
Ditte individuali	4.856	5.201	4.229
S.p.A.	58.078	92.584	136.535
S.r.l.	56.800	40.070	42.715
Società di persone	1.358	1.555	1.457
Società estere	3.838	738	1.130
Totale	132.267	146.474	194.978

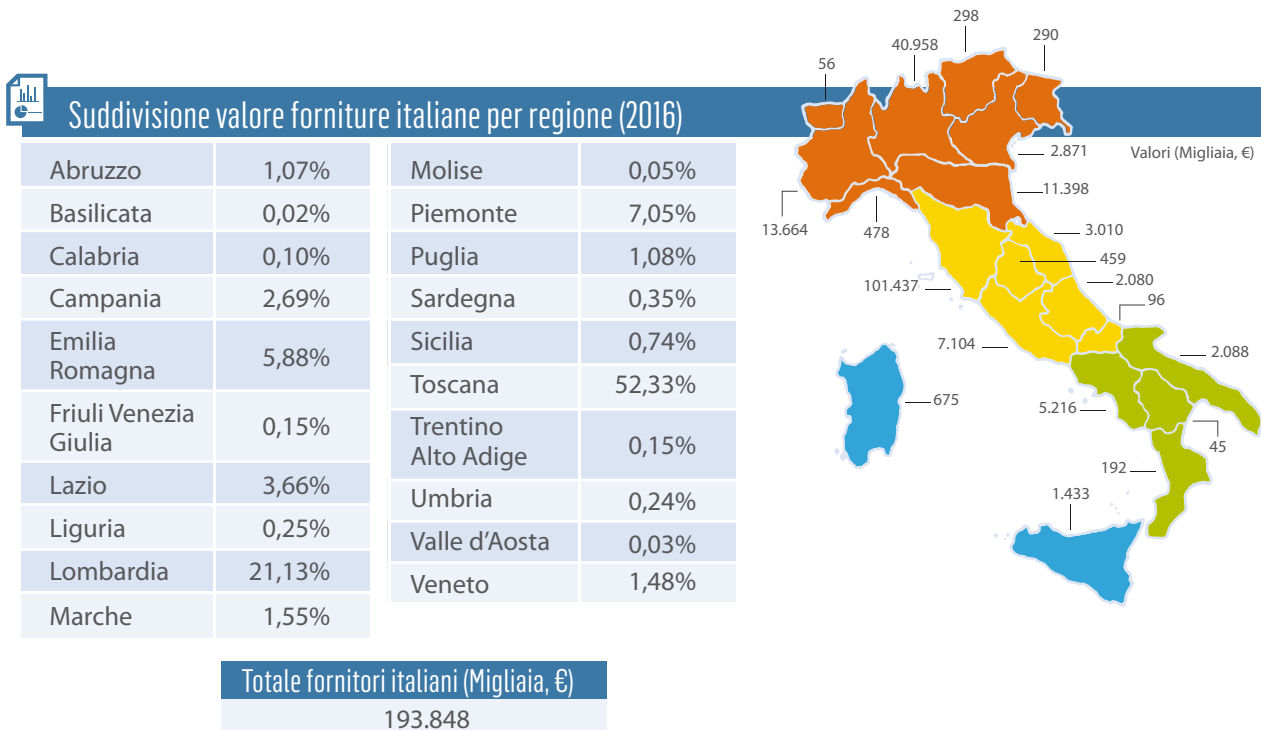


Suddivisione per area geografica



Nel 2016, il Centro Italia ha raccolto quasi il 60% del valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra, registrando un aumento di quasi l'80% rispetto al 2014, anno in cui il valore risulta equamente diviso tra aziende del Nord e del Centro. Inoltre, si registra un aumento del valore delle forniture provenienti dal Sud che passano da 3.125.364 a 7.541.241 di euro.

Confermando il trend degli anni passati, anche nel 2016 la Toscana è la regione italiana dove viene riversata la gran parte del valore delle forniture del Gruppo Estra. A seguire, la Lombardia raccoglie il 21,13% delle forniture, in aumento rispetto all'anno precedente del 19,5%.





Contenziosi con fornitori

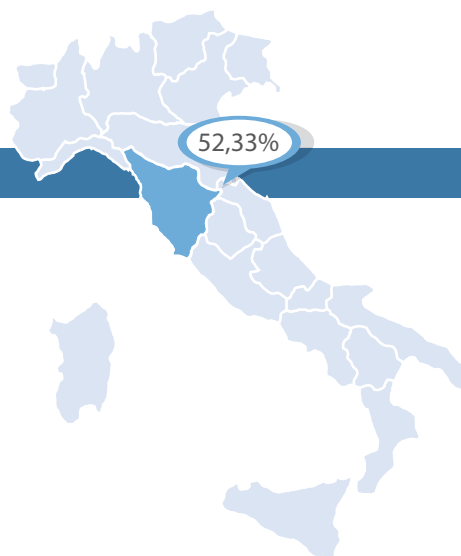
Le società del Gruppo hanno un numero esiguo di contenziosi verso i fornitori. Si tratta di tre cause civili il cui importo è complessivamente modesto e di cinque contenziosi, anche di importi notevoli, con note società nazionali per la fornitura di servizi di contact center, per contributi e modalità di attivazione delle utenze TLC e per riparazione di guasti alla rete di telecomunicazione.

Nel corso del triennio, il **valore delle forniture prodotte in Toscana** presenta un evidente trend di crescita, passando da 52.145.900 euro del 2014 a **101.437.360 euro del 2016**. Rispetto all'anno precedente, nel 2016, il valore delle forniture si concentra prevalentemente nella provincia di Firenze, seguita da Prato, Siena e Arezzo.



Valore forniture Toscana

	2014	2015	2016
Migliaia, €	52.146	70.201	101.437
% su totale nazionale	40,51%	48,17%	52,33%



Obiettivo 2016



Dotarsi di un nuovo Albo Fornitori.

Il 3 ottobre 2016 ha preso ufficialmente il via il nuovo albo fornitori, nel quale sono stati iscritti i fornitori che ne hanno fatto richiesta. L'albo viene utilizzato attivamente per la selezione dei fornitori al fine dell'espletamento delle procedure negoziate; contiene dati dettagliati sui fornitori, in particolare nell'ambito risorse umane e certificazioni.



Obiettivo 2017

Perseguire più efficacemente, tramite l'Albo Fornitori, il principio di concorrenza, di rotazione e imparzialità. Il sistema dovrà selezionare, fra i fornitori iscritti nella categoria e nella classe di importo di interesse, quelli da invitare alla procedura negoziata, tenendo conto della partecipazione alle procedure precedenti, nel rispetto del Codice degli Appalti e dei principi del Trattato Europeo.

Contratti e acquisti

Le forniture e le prestazioni richieste dal Gruppo Estra sono acquistate tramite:

- **Contratto Impresa**, inserito in seguito all'espletamento di una procedura di gara o di un affidamento diretto e conseguenti **Ordini di Acquisto da Contratto Impresa**, emessi a seguito di avvenute prestazioni e dietro presentazione di regolare fattura;
- **Richiesta di Acquisto**, predisposta dal Servizio richiedente e conseguente **Ordine di Acquisto Autorizzato** previa acquisizione di preventivi dai fornitori;
- **Ordine di Acquisto Rapido Autorizzato**, In via residuale, da effettuarsi per acquisti spot in procedura d'urgenza.

L'inserimento sul gestionale aziendale dei Contratti Impresa e degli Ordini di Acquisto è soggetto a controllo preventivo da parte del servizio competente ed è sempre sottoposto ad approvazione informatizzata da parte del Responsabile del servizio richiedente e/o procuratore.

Acquisti da contratto (Migliaia, €)		
2014	2015	2016
147.707	192.784	182.768


Acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati (Migliaia, €)		
2014	2015	2016
10.048	8.882	10.097

Nell'anno 2016, le forniture e le prestazioni sono state affidate tramite acquisti da contratto nel 94,84% dei casi e, per il restante 5,16%, tramite acquisti autorizzati.




Procedure di gara

Sia per le procedure ad evidenza pubblica che per le procedure negoziate, i fornitori sono tenuti a dimostrare, oltre alle capacità qualitative testimoniate dalle certificazioni, quali ad esempio la ISO 9001, anche le caratteristiche qualitative di tutti i loro prodotti e degli eventuali accessori che hanno diretto impatto con l'utente, attraverso la presentazione di certificazioni e garanzie europee specifiche. Tali certificazioni di prodotto testimoniano la qualità dell'impresa e garantiscono la tutela degli utenti finali.

 Procedure ad evidenza pubblica (Migliaia, €)	
2014	
Importo complessivo	16.373
Numero	8
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) ISO 14001 (2 procedure) OHSAS 18001 (2 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (3 procedure)
2015	
Importo complessivo	950
Numero	1
Certificazioni richieste	ISO 9001 (1 procedura) SA 8000 (1 richiesta di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura)
2016	
Importo complessivo	4.147
Numero	8
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)

Nel 2014, è stata aperta la procedura per la stipula di un accordo quadro di durata quadriennale per il noleggio a lungo termine degli autoveicoli del parco automezzi delle società del Gruppo. Le altre procedure di gara del 2014 hanno riguardato i lavori di manutenzione delle reti gas metano, le estensioni e le sostituzioni delle stesse, la realizzazione degli allacciamenti gas nei Comuni di Arezzo e Siena, nonché la fornitura di odorizzante per gas metano e la fornitura di gas gpl. La procedura di gara ad evidenza pubblica, aperta nel 2015, ha riguardato la fornitura di contatori elettronici. Nel 2016, tra le forniture oggetto di gara si trovano il servizio di lettura dei contatori di gas, i servizi di contact center, la fornitura di legno cippato e l'ampliamento di reti di teleriscaldamento.

 Procedure negoziate (Migliaia, €)	
2014	
Importo complessivo	1.455
Numero	8
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure)

2015	
Importo complessivo	2.180
Numero	9
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (4 procedure)
2016	
Importo complessivo	3.155
Numero	8
Certificazioni richieste	SA 8000 (6 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)

Nel corso del 2016, le procedure negoziate hanno riguardato soprattutto i misuratori del gas, mentre nel 2015 sono state aperte procedure per l'affidamento di lavori di manutenzione delle reti gas metano, sostituzioni delle stesse e servizi informatici, quali rinnovo licenze di programmi e applicativi. Nel 2014, oltre agli ambiti appena menzionati, molte procedure hanno avuto come oggetto la fornitura di contatori del gas di varie classi, con moduli integrati per la telelettura.

Tra le certificazioni richieste ai fornitori è significativo il progressivo aumento di procedure nelle quali viene chiesto di conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità sociale richiesti dalla certificazione SA 8000, volta a certificare aspetti della gestione aziendale attinenti alla Responsabilità Sociale d'Impresa, tra i quali il rispetto dei diritti dei lavoratori e la garanzia di sicurezza e salubrità del luogo di lavoro.

In sintesi, attraverso le procedure di gara, il Gruppo Extra mira alla selezione dei prodotti e/o delle capacità tecniche e professionali. L'obiettivo è quello di favorire la più ampia partecipazione dei fornitori alle procedure di gara indette dal Gruppo, includendo le piccole aziende, al fine di selezionare, in modo attento e specifico, la miglior qualità.



Smart meter e certificazioni di prodotto

Centria, in qualità di gestore del servizio di distribuzione e misura del gas, ha avviato dal 2011 l'adeguamento dei contatori gas ai requisiti di telelettura e telegestione in ottemperanza alla Delibera AEEGSI 631/2013/R/gas. L'operazione di sostituzione dei contatori gas, che non comporta alcun costo per i cittadini, rientra nelle norme stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico che, oltre a definire le modalità temporali del programma di sostituzione, stabiliscono anche i requisiti minimi e le funzionalità di cui i nuovi contatori elettronici del gas devono disporre. La delibera AEEGSI 631/2013/R/gas prevede l'adeguamento del 50% dei gruppi di misura appartenenti al *mass market* con i nuovi contatori elettronici, entro il 31 dicembre del 2018.

I contatori di nuova generazione (*smart meter gas*) sono dotati di:

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

i nuovi contatori porteranno numerosi vantaggi agli utenti finali del gas in termini di funzionalità:

- una maggiore consapevolezza dei consumi;
- la possibilità di leggere da remoto i volumi di gas consumati ad intervalli prestabiliti;
- eliminare l'impiego di 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.

Al fine di poter garantire agli utenti finali l'utilizzo di prodotti di qualità certificati secondo le leggi e le norme vigenti in materia di telelettura e telegestione, Centria ha redatto delle specifiche tecniche a cui devono attenersi i propri fornitori. Tramite queste norme vengono acquistati contatori omologati MID, conformi ai requisiti di cui all'allegato A della Delibera AEEGSI 631/2013/R/gas ed alla norma UNI/TS 11291 e predisposti alla trasmissione GPRS (contatori di tipo "punto-punto") o alla trasmissione WM-Bus 169MHz (contatori di tipo punto-multipunto).



Ambiente



Ambiente

Estra e l'ambiente

Consumi

- Autoconsumi delle sedi
- Autoconsumo di metano per distribuzione gas
- Perdite di metano
- Automezzi
- Emissioni prodotte

Efficienza energetica

- Impianti unifamiliari e condominiali
- Impianti fotovoltaici
- La formula ESCo
- Impianti cogenerativi
- Altri progetti di efficienza energetica
- Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico

Energie rinnovabili

- Fotovoltaico
- Biomasse
- Eolico
- Totale energia elettrica prodotta per fonte rinnovabile
- Emissioni evitate grazie all'uso di fonti rinnovabili

Emissioni prodotte ed evitate

Titoli di efficienza energetica

Rifiuti prodotti

-2,7%

il gasolio consumato per automezzi

-66,4%

la benzina consumata per automezzi

17.875,44

le tonnellate di CO₂ non disperse in atmosfera
(differenza tra tonnellate evitate e prodotte)

10,2744

le tonnellate di NOx non disperse in atmosfera
(differenza tra tonnellate evitate e prodotte)

-20,7%

i rifiuti prodotti

Estra e l'ambiente

Il Gruppo Estra è, da sempre, attivamente impegnato nella gestione responsabile del patrimonio ambientale dei territori nei quali opera. La politica ambientale dell'azienda mira, in primo luogo, alla riduzione degli impatti della propria attività, mediante un uso responsabile delle risorse volto a contenere i propri autoconsumi e la quantità di rifiuti prodotti. Inoltre, il Gruppo si occupa di interventi di efficientamento energetico che permettono agli utenti di ottimizzare e, dunque, diminuire i propri consumi. Infine, Estra promuove l'uso di energia prodotta da fonti rinnovabili (fotovoltaico, biomasse ed eolico), grazie agli oltre 30MW di impianti a fonti rinnovabili installati in 6 regioni italiane.

Consumi

I consumi del Gruppo includono:

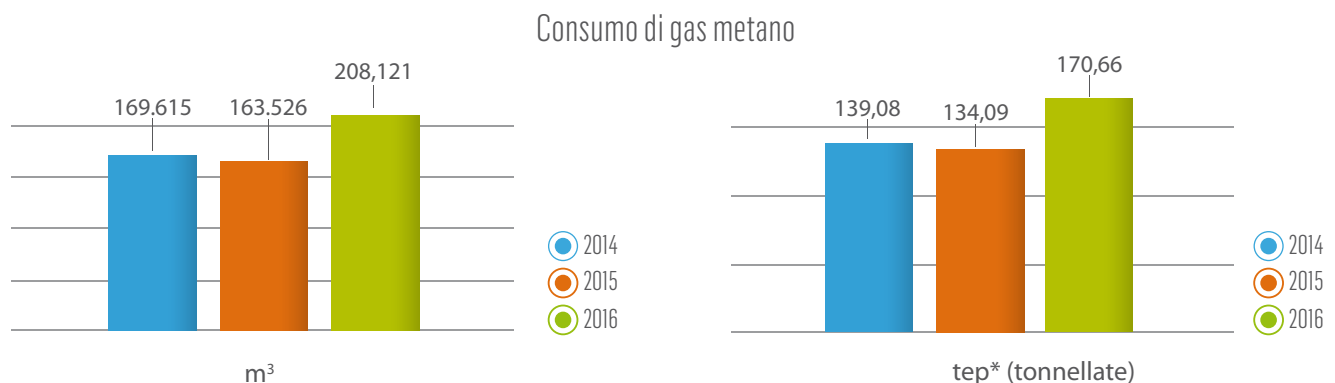
- il gas metano, l'energia elettrica e l'acqua consumati nelle sedi;
- i consumi derivanti dall'attività di distribuzione gas (il metano consumato per le centrali termiche presso le cabine di primo salto per la decompressione del gas) e le perdite di metano che si verificano a causa di incidenti ambientali;
- i consumi degli automezzi.

Autoconsumi delle sedi

Di seguito si riportano i consumi delle sedi del Gruppo relativi a gas metano, energia elettrica e acqua e le relative emissioni prodotte. I valori del 2014 e 2015 riguardano le sedi di Arezzo, Prato e Siena, mentre quelli del 2016 includono, oltre alle tre sedi storiche del Gruppo, anche la sede di Ancona di Prometeo, quella di Concordia sul Secchia (MO) di Coopgas e, infine, la sede di Grosseto di Gergas.

Gas metano

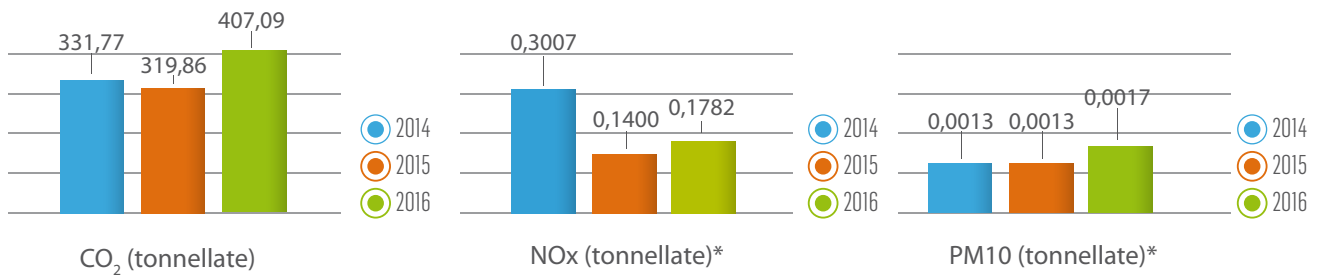
Il gas metano viene utilizzato per la climatizzazione delle sedi, la cottura dei cibi nelle mense e per il riscaldamento dell'acqua. I consumi di metano delle sedi di Arezzo, Prato e Siena del 2016, rispetto all'anno precedente, sono **aumentati del 13%**. Tale incremento è dovuto principalmente a fattori meteo che hanno determinato un maggiore utilizzo di gas metano per la climatizzazione delle sedi.



* Il calcolo dei consumi in tonnellate di petrolio equivalenti (tep) è stato effettuato utilizzando il seguente fattore di conversione: $1.000 \text{ Nm}^3 = 0,82 \text{ tep}$, come stabilito dall'Allegato A al Decreto Direttoriale, 27 marzo 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico.

Le emissioni in atmosfera prodotte dal consumo di gas naturale delle sedi sono state calcolate prendendo come riferimento gli standard definiti dagli studi sulle emissioni provocate dall'utilizzo di gas naturale. Per il calcolo della CO_2 si utilizza il parametro riportato sul Rapporto ISPRA 2015; per il calcolo dei NO_x si fa riferimento al valore calcolato da un'indagine dell'ARPA Lombardia; infine, per il calcolo delle PM_{10} 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 gas metano



*La sigla NOx indica genericamente tutti gli ossidi di azoto che si generano come sottoprodotto della combustione, quali NO, NO₂, N₂O, N₂O₃, N₂O₄, N₂O₅. Le PM10 sono una delle frazioni di particolato il cui diametro aerodinamico è inferiore a 10 micrometri, ovvero 10 millesimi di millimetro.



Obiettivi 2016



Condurre una politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena, apportando i seguenti interventi:

- sostituzione degli infissi e delle pannellature di coibentazione verticali;
- coibentazione del sottosuolo con pannellature isolanti caldo/freddo.

Nel 2016 è stato elaborato e completato il progetto di prefattibilità tecnica per entrambi gli interventi.



- coibentazione del tetto delle sedi 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.

Nel 2016 è stato elaborato il progetto che riguarda entrambi gli interventi. Il progetto ha ricevuto un finanziamento da parte della Regione Toscana. Nella sede di Arezzo è stata sostituita una vecchia macchina a gas ad assorbimento con soluzione di ammoniaca con una più efficiente macchina a pompa di calore invert. Nella sede di Prato è stato incrementato il numero di macchine frigorifere (locali POP e CED), al fine di migliorare la prestazione di raffrescamento e, conseguentemente, il servizio offerto.



Obiettivo 2017

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

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

Obiettivo 2018

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

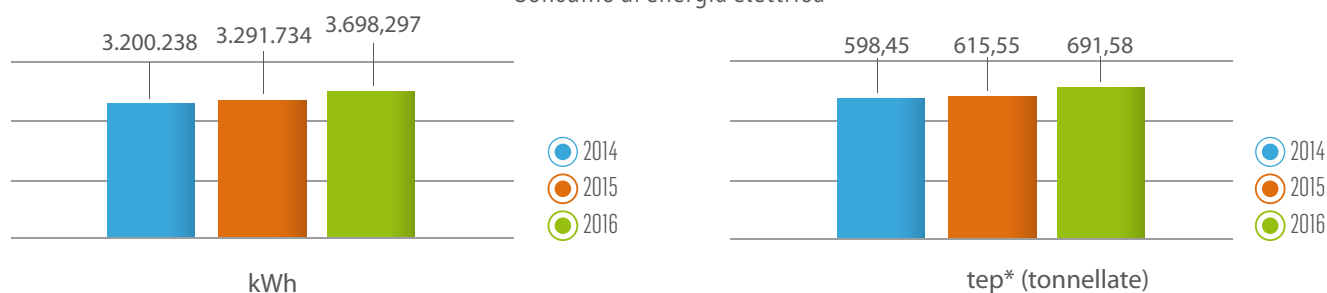
- la coibentazione del tetto delle sedi con pannellature isolanti caldo/freddo;
- gli interventi di efficientamento energetico dei gruppi di climatizzazione a pompa di calore e di distribuzione del vettore energetico, introducendo dispositivi di contatermie ed elettrovalvole di zona.

Energia elettrica

Il consumo di energia elettrica delle sedi del Gruppo riguarda soprattutto l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali.

In linea con quanto visto per il consumo di gas metano, anche il consumo di energia elettrica registra un aumento nel 2016, dovuto alle diverse condizioni meteo che si sono verificate.

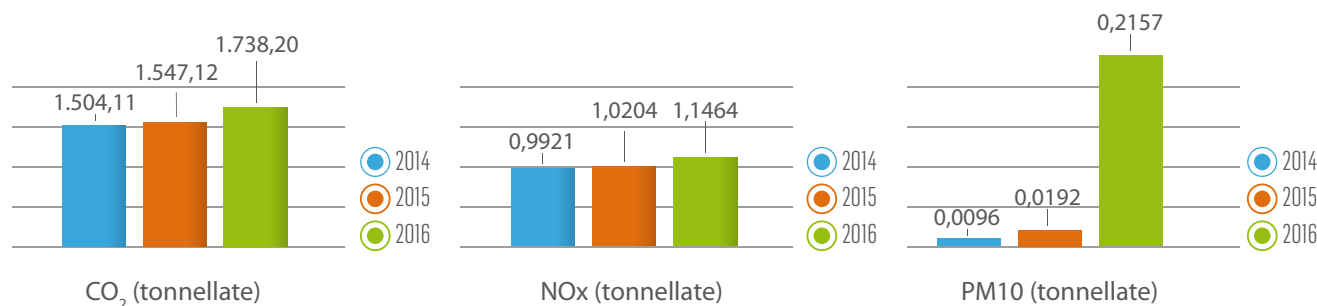
Consumo di energia elettrica



* Il calcolo dei consumi in tonnellate di petrolio equivalenti (tep) è stato effettuato utilizzando il seguente fattore di conversione: 0,187 tep/MWh, stabilito dalla delibera EEN 3/08 del 20/03/2008 che tiene conto delle molteplici fonti dalle quali viene prodotta l'energia elettrica italiana e dell'efficienza media del parco delle centrali elettriche italiane.

Per il calcolo delle emissioni di inquinanti gassosi, dovuti al consumo di energia elettrica, sono stati presi in esame i dati relativi alle emissioni prodotte dal parco delle centrali elettriche italiane. In particolare, i parametri 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



Condurre una politica di efficientamento energetico delle sedi di Arezzo, Prato e Siena, mediante la sostituzione delle lampade di illuminazione con altre a tecnologia LED.

Nel corso del 2016 sono state sostituite le lampade della sede di Prato.



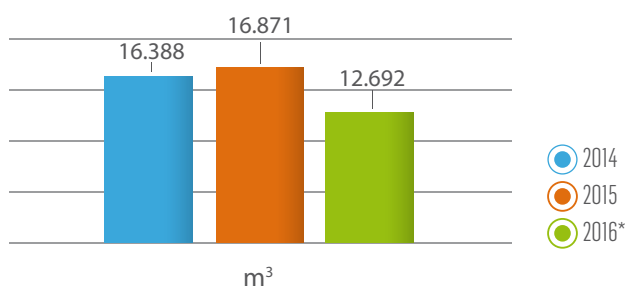
Obiettivo 2017

Ridurre i consumi di energia, per mezzo dell'installazione di sensori per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci in alcuni locali della sede di Arezzo.

Acqua

Il consumo di acqua nel 2016 ha registrato un forte decremento. In particolare, rispetto al 2015, il consumo delle sedi di Arezzo, Prato e Siena è **diminuito del 26,4%**.

Consumo di acqua



* I dati del 2016 relativi al consumo di acqua non comprendono la società Prometeo.

Autoconsumo di metano per distribuzione gas

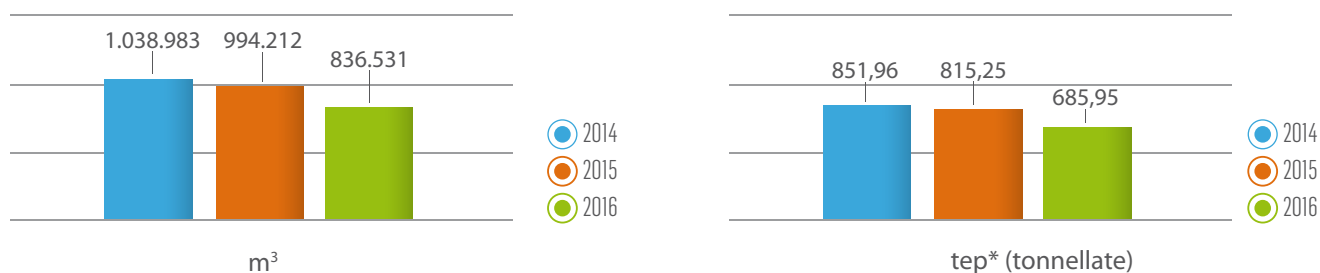
Le stazioni di primo salto (dette REMI) sono costituite da impianti in cui avviene, tra l'altro, la decompressione e regolazione del gas naturale. Questi processi comprendono una fase in cui è necessario riscaldare il gas che poi viene immesso in rete. La fase di decompressione, da alta a media pressione, determina un inevitabile abbassamento della temperatura del gas. Per ragioni di sicurezza, il gas deve essere riscaldato e riportato a temperatura superiore a 0°C prima di essere immesso nella rete di distribuzione. Le stazioni di regolazione hanno, quindi, un proprio fabbisogno energetico in termini di metano e concorrono a determinare il costo energetico del processo di distribuzione.

Nel corso del 2016, è stata avviata l'installazione sperimentale, in alcune stazioni REMI di Centria, di un sistema di regolazione automatica della temperatura e di generatori di calore ad alta efficienza del tipo a pompa di calore ad assorbimento. Questo tipo di interventi consente di ridurre il fabbisogno energetico delle stazioni REMI, rendendo più efficiente il processo di decompressione del gas. Il sistema di controllo della temperatura, in particolare, regola la temperatura del metano da immettere in rete, in base alle ore del giorno, alle stagioni e alla volumetria. Il sistema si basa su un meccanismo elettronico intelligente dotato di funzione di autoapprendimento.

Il generatore a pompa di calore consente di produrre il calore necessario al processo con un alto grado di efficienza, sfruttando il contributo di energia rinnovabile contenuto naturalmente nell'aria. L'intervento consiste, quindi, nel ridurre il fabbisogno di energia termica e nel produrre efficientemente quella necessaria.

I dati riferiti al 2014 e al 2015, riportati di seguito, riguardano soltanto Centria, mentre il valore del 2016 comprende i consumi di Centria e Gergas.

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

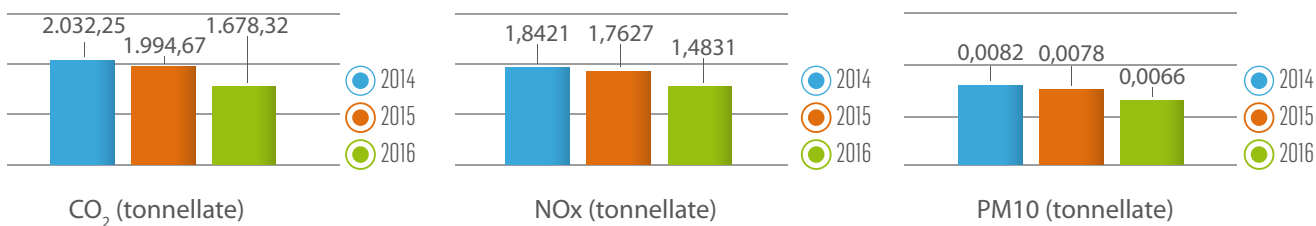


* Il calcolo dei consumi in tonnellate di petrolio equivalenti (tep) è stato effettuato utilizzando fattore di conversione stabilito per il gas naturale dall'allegato A al Decreto Direttoriale del 27 marzo 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico.

La diminuzione di consumo registrata tra il 2014 e il 2015 è dovuta principalmente al minor numero di cabine di primo salto gestite da Centria, a causa del passaggio del Comune di Prato ad altro gestore. Nel 2016, rispetto all'anno precedente, il **consumo delle cabine di Centria è diminuito del 19,5%**, grazie all'installazione di sistemi che hanno permesso un maggiore efficientamento energetico.

Per la determinazione delle emissioni prodotte dalla combustione di metano delle cabine di primo salto sono stati utilizzati valori standard contenuti in studi sulle emissioni medie causate da gas metano. In particolare, sono stati adottati gli stessi valori impiegati per il calcolo degli inquinanti gassosi degli autoconsumi delle sedi.

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





Obiettivo 2016



Ridurre i consumi di gas metano impiegato nelle cabine di primo salto, tramite l'installazione di sistemi di nuova generazione. Si prevede di progettare e iniziare la realizzazione di alcuni impianti sperimentali.

Rispetto al 2015, gli autoconsumi di metano per distribuzione sono diminuiti del 19,5%.



Il programma 2016-2019 prevede la realizzazione di tre impianti sperimentali:

- Civitella in Valdichiana: è terminata la progettazione dell'intervento e sono stati installati i sistemi di regolazione della temperatura ed il generatore di calore ad alta efficienza.
- Colle Val d'Elsa: l'impianto è stato realizzato e sono stati installati i sistemi di regolazione della temperatura ed il generatore di calore ad alta efficienza. L'impianto è entrato in funzione il 1 aprile 2016. E' stata eseguita la valutazione delle prestazioni energetiche raggiunte, risultate in linea con quanto preventivato in fase di progettazione, rilevando una riduzione dei consumi di oltre il 50% ed, al contempo, una gestione più corretta della temperatura del gas immesso in rete.
- Bucine: in corso di progettazione.



Obiettivi 2017

centria
RETIGAS

Continuare il programma di realizzazione dei tre impianti sperimentali.

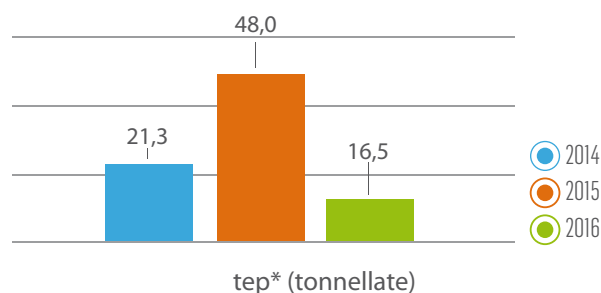
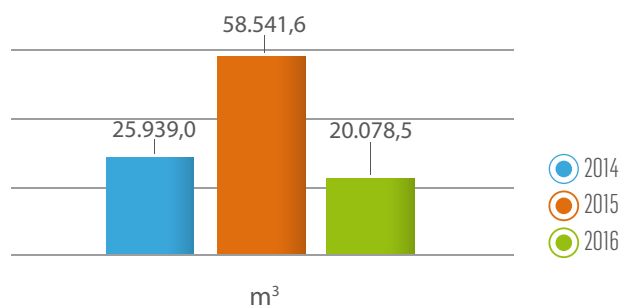
GERGAS

Diminuire il consumo di metano per distribuzione gas del 3% rispetto al 2016.

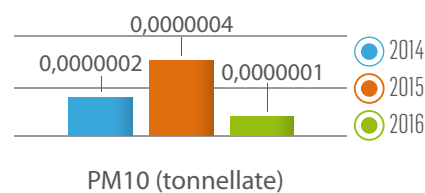
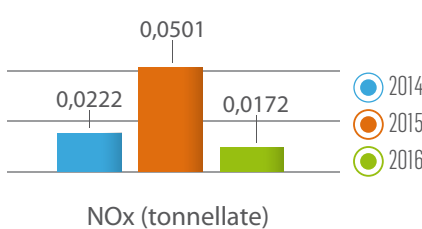
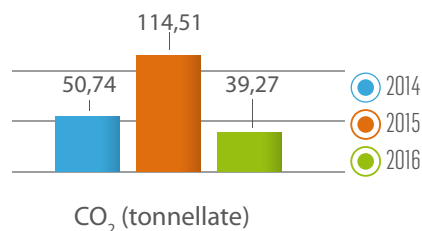
Perdite di metano

Nel triennio 2014-2016 si sono verificati 16 incidenti ambientali che hanno riguardato la rottura di tubazioni e causato perdite di metano nell'area di Arezzo, Firenze, Prato e Siena. Sono stati 3 gli episodi del 2014, 6 nel 2015 e 7 nel 2016. La perdita minima registrata è stata pari a 173,7 m³, mentre quella maggiore ha raggiunto i 40.756 m³.

I dati si riferiscono a Centria, poiché Gergas non ha registrato perdite nel periodo considerato.



Per il calcolo degli inquinanti gassosi rilasciati in atmosfera dalle perdite di metano, sono stati utilizzati gli stessi parametri impiegati per determinare le emissioni causate dagli autoconsumi.



Automezzi

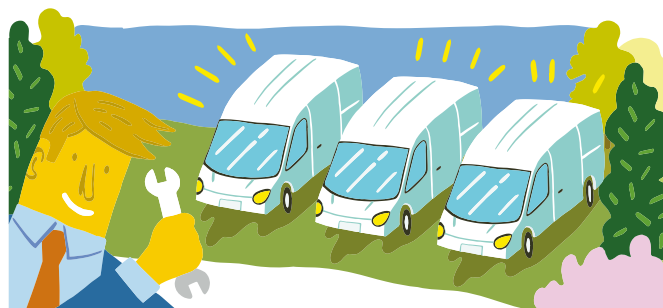
Nel 2015, su indicazione della capogruppo, è stata avviata una politica di rinnovamento degli automezzi aziendali a lungo termine che prevede in 4 anni la completa sostituzione di quelli esistenti con mezzi nuovi noleggiati. Nel corso del 2016, tale politica è proseguita e al momento non sono state coinvolte le nuove società acquisite dal Gruppo. Il noleggio degli automezzi ha durata di 5 anni. Al termine, è prevista la sostituzione con mezzi di ultima generazione.

Tale politica garantisce:

- un importante risparmio economico;
- una maggiore sicurezza e tutela dei lavoratori che possono avere a disposizione mezzi sempre nuovi e controllati;
- un minor impatto ambientale.

Qui di seguito si riportano i dati relativi al parco automezzi del Gruppo. I dati 2016 contengono anche i mezzi di proprietà di Gergas. Nel 2016, rispetto all'anno precedente, rimane stabile il numero di mezzi, mentre aumentano i chilometri percorsi, anche a causa dell'ampliamento del territorio di riferimento determinato dalle nuove acquisizioni. La maggioranza dei mezzi sono alimentati a gasolio (249), 14 sono a benzina, 13 sono bifuel e soltanto 2 sono alimentati a metano. Il ridotto numero di automezzi alimentati a metano è dovuto alle difficoltà di rifornimento, a causa dell'esigua rete di stazioni presenti nel territorio.

Parco automezzi			
	2014	2015	2016
Numero	257	277	279
Chilometri	5.273.743	5.109.335	5.796.956



Su 91 mezzi è stato installato il sistema **blackbox**, attraverso il quale la società fornitrice degli automezzi a noleggio verifica in tempo reale le condizioni dei mezzi e le loro eventuali necessità di manutenzione. Ciò garantisce ulteriormente la sicurezza dei lavoratori, oltre alla costante efficienza e al buon rendimento delle auto.

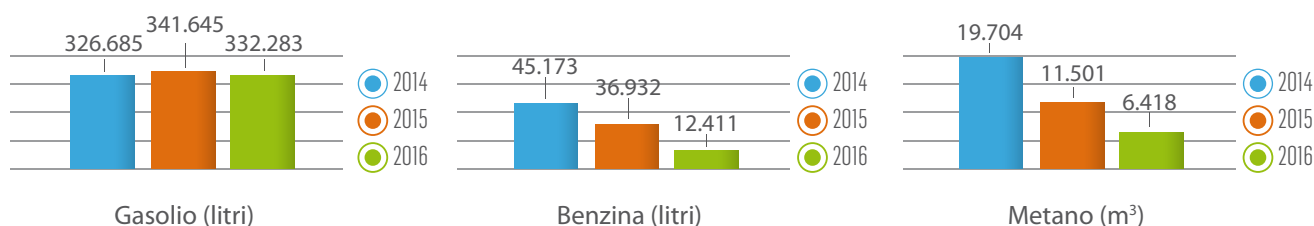
I mezzi del personale operativo sono dotati del sistema **Infomobility** che permette di ottimizzare la pianificazione degli spostamenti del personale operativo, risparmiando tempo e carburante. Il sistema, integrato con SAP, individua il miglior percorso, considerando la posizione di partenza e di arrivo del lavoratore.

Consumi carburanti

L'andamento dei consumi evidenzia già i primi risultati molto positivi della politica di rinnovamento degli automezzi adottata dal Gruppo Estra. Nonostante l'aumento del numero dei chilometri percorsi pari al 13,4%, si registra una diminuzione generalizzata di consumo di carburanti:

- gasolio: -2,7%;
- benzina: -66,4%;
- metano: -44,2%.

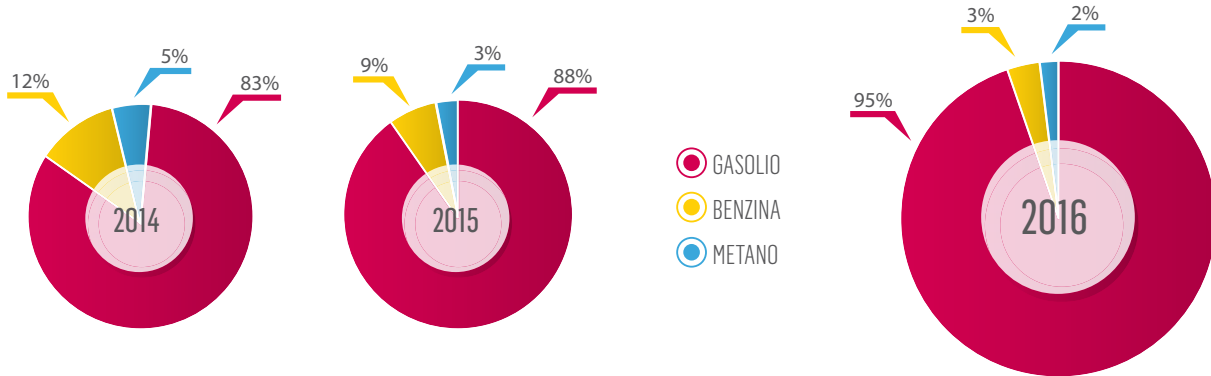
Inoltre, nel 2016, per quanto riguarda la tipologia di carburante utilizzato, si nota una diminuzione della benzina del 6%, rispetto al 2015, a favore del gasolio che aumenta dall'88% al 95%.





Consumo carburanti (tep, tonnellate)

Investimenti	2014	2015	2016
Gasolio (tep)	274,26	286,65	278,79
Benzina (tep)	34,42	28,14	9,46
Metano (tep)	16,16	9,43	5,26
Totale	324,84	324,22	293,51

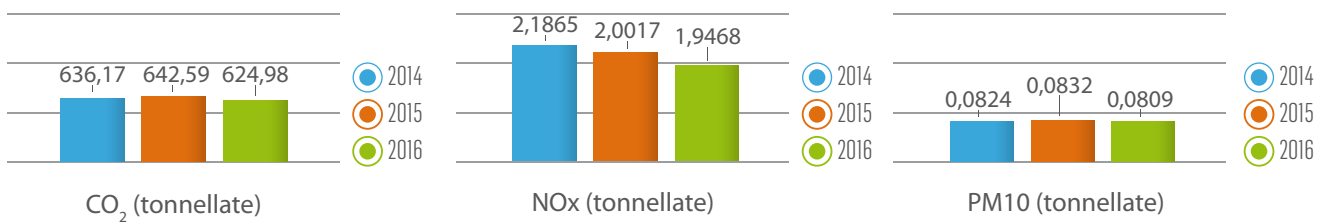


Emissioni prodotte

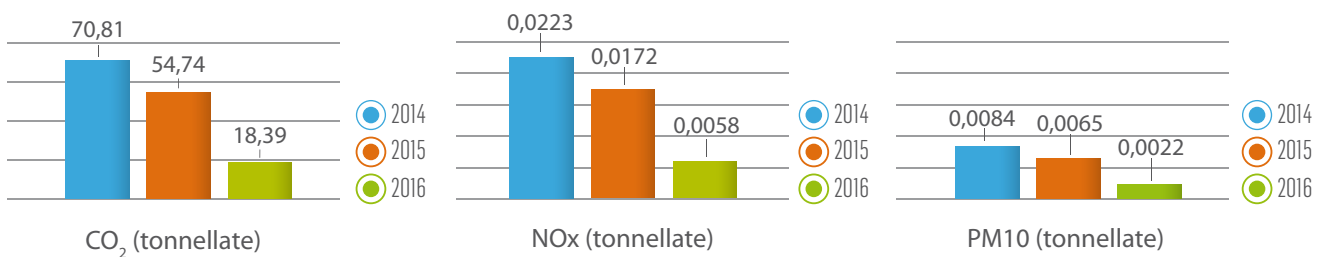
Per determinare le emissioni di CO₂, NOx e PM10 rilasciate in atmosfera a causa dell'utilizzo degli automezzi, si fa riferimento al rapporto TERM 2012 dell'European Environment Agency (EEA) che analizza le prestazioni delle autovetture in condizioni di guida e traffico reali.

L'andamento delle emissioni conferma il minor impatto ambientale conseguito grazie alla buona pratica del noleggio. In particolare, rispetto al 2015, le **emissioni di CO₂, NOx e PM10 diminuiscono del 2,8%**.

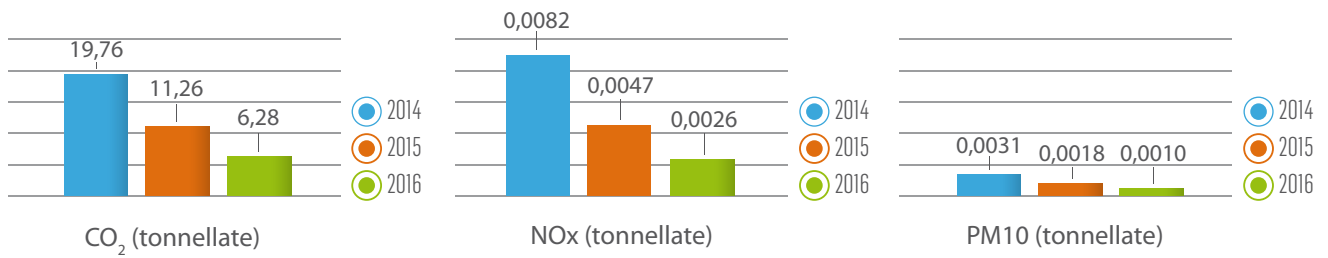
Emissioni prodotte per consumo di gasolio



Emissioni prodotte per consumo di benzina



Emissioni prodotte per consumo di metano



Obiettivi 2016



Proseguire il rinnovamento del parco automezzi con la dismissione di automezzi di proprietà e il passaggio ad automezzi nuovi noleggiati.

centria
RETI GAS



Installare su 100 automezzi il sistema Infomobility.



Organizzare corsi di formazione per il personale operativo nell'ambito della guida sicura ed ecosostenibile.



Obiettivi 2017

Proseguire il rinnovo graduale del parco automezzi aziendale.

Estendere la buona pratica del noleggio anche alle nuove società acquisite.

Organizzare corsi di formazione per il personale operativo nell'ambito della guida sicura ed ecosostenibile, coinvolgendo 50 lavoratori circa.

Obiettivo 2018

E' prevista la sostituzione dei rimanenti mezzi di proprietà con la fornitura di automezzi a noleggio.



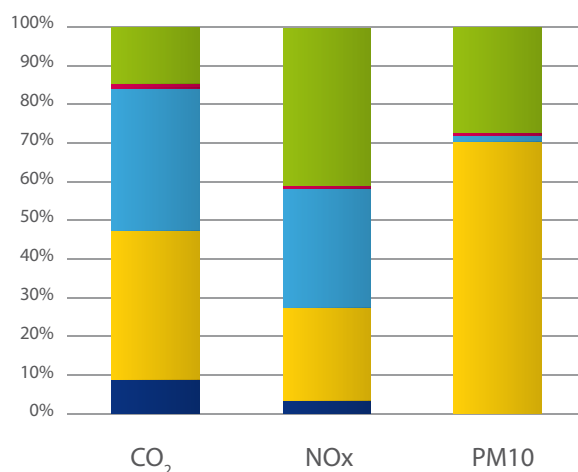
Emissioni prodotte

Il dettaglio delle emissioni prodotte da autoconsumi distinte per fonte evidenzia che le fonti principali sono il consumo di energia elettrica delle sedi e di metano per il corretto funzionamento delle cabine di primo salto. Residuale, invece, il contributo delle perdite di metano dovute a rotture delle tubazioni.



Emissioni prodotte per tipologia

2016	CO ₂	NOx	PM10
Consumo di gas metano delle sedi	407,09	0,1782	0,0017
Consumo di energia elettrica delle sedi	1.738,2	1,1464	0,2157
Autoconsumo di metano per distribuzione gas	1.678,32	1,4831	0,0066
Perdite di metano	39,27	0,0172	0,0000001
Automezzi: gasolio, benzina e metano	649,65	1,9552	0,0841

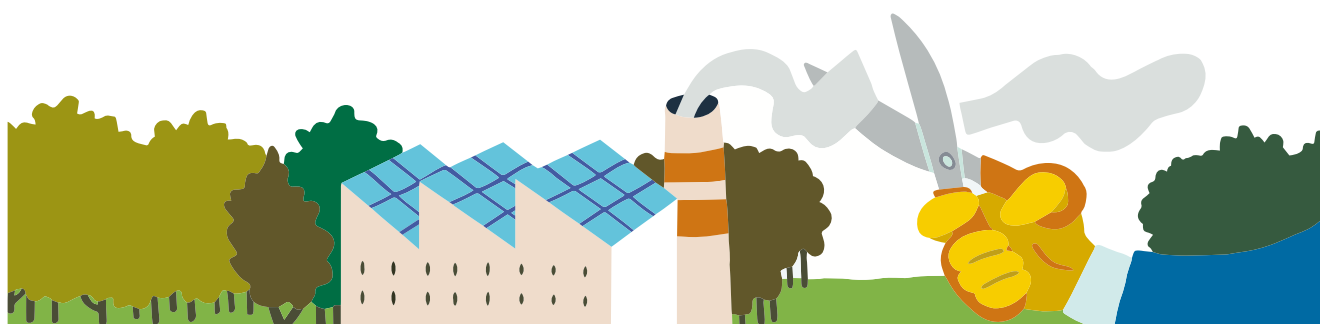


L'andamento delle emissioni prodotte dagli autoconsumi del Gruppo mostra un chiaro trend in diminuzione. Nel 2016, rispetto al 2015, è stato **prodotto l'1,3% in meno di inquinanti gassosi**.



Emissioni totali prodotte da autoconsumi (tonnellate)

	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	4.594	5,3519	0,1130	4.599,46
2015	4.570	4,9467	0,1198	4.575,07
2016	4.513	4,7801	0,3081	4.518,09



Efficienza energetica

Gli interventi volti a promuovere l'efficienza energetica permettono generalmente di aumentare il rendimento e consentono ai clienti un risparmio energetico ed una riduzione dei costi. Ciò determina un impiego più razionale e consapevole dell'energia, eliminando sprechi dovuti al funzionamento e alla gestione non ottimale.

All'interno del Gruppo Estra è presente Estra Clima, una società specializzata in questo ambito. Gli interventi di efficientamento energetico riguardano abitazioni civili, luoghi di lavoro e impianti sportivi.

Impianti unifamiliari e condominiali

Gli interventi di efficienza energetica nelle abitazioni producono risparmi di energia e, quindi, risparmi economici oltre che ambientali. I nuovi impianti installati sono in grado di generare tali risparmi per tutta la loro vita utile.

Estra Clima è impegnata nella riqualificazione energetica di impianti unifamiliari che avviene attraverso la sostituzione delle vecchie caldaie con nuove a condensazione. Si tratta di apparecchi di nuova generazione nei quali si ha la condensazione del vapore acqueo dei fumi di scarico. In questo modo si recupera il calore latente di condensazione. Inoltre, le nuove caldaie sono dotate di sistemi innovativi per regolare la temperatura in base alle condizioni climatiche esterne e di dispositivi di autoregolazione della temperatura dei singoli locali attraverso valvole termostatiche. Tutto ciò permette una maggiore efficienza energetica rispetto ad una caldaia tradizionale.

Per il calcolo delle emissioni evitate grazie a questa tipologia di interventi, si fa riferimento alla scheda tecnica n. 3T dell'Allegato A alla deliberazione n. 234/02.

Numero di riqualificazioni di impianti unifamiliari		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO ₂	NOx	PM10
2014	150	23,65	0,0208	0,0001
2015	123	19,40	0,0171	0,0001
2016	113	17,82	0,0157	0,0001

Gli interventi di riqualificazione energetica dei condomini riguardano gli impianti centralizzati di riscaldamento. Consistono nella ristrutturazione completa delle centrali termiche e nell'installazione di apparecchiature a risparmio energetico. Questi interventi garantiscono un uso migliore dell'energia termica all'interno del condominio e, dunque, contribuiscono in maniera significativa al risparmio energetico delle unità abitative. Le nuove centrali termiche permettono una diminuzione delle spese di riscaldamento pari ad almeno il 35%. Nel 2016, rispetto al 2015, è **umentato di oltre 7 volte il numero di riqualificazioni condominiali effettuate**.

Per calcolare il risparmio energetico e, dunque, le emissioni inquinanti evitate, è stata utilizzata la scheda tecnica n. 26T dell'Allegato A alla deliberazione EEN. 9/10.

Numero di riqualificazioni di impianti unifamiliari		Emissioni evitate (tonnellate)		
		CO ₂	NOx	PM10
2014	10	255,17	0,2248	0,0013
2015	21	475,00	0,4184	0,0025
2016	151	1.366,19	1,2033	0,0072

Impianti fotovoltaici

Gli impianti fotovoltaici, residenziali e non, consentono di trasformare, direttamente e istantaneamente, l'energia solare in energia elettrica mediante pannelli fotovoltaici. Utilizzano la capacità di materiali semiconduttori, opportunamente trattati e disposti in celle, di generare elettricità se esposti alla radiazione luminosa, senza l'uso di alcun combustibile.

Gli impianti fotovoltaici rappresentano, per i clienti, un investimento che consente un immediato risparmio e che richiede una manutenzione minima, poiché i pannelli fotovoltaici non sono dotati di parti meccaniche in movimento. Producono energia pulita che può essere utilizzata dall'abitazione oppure immessa nella rete nazionale. Rilevanti i vantaggi ambientali, in termini di riduzione delle emissioni inquinanti, a favore della collettività.

Per il calcolo delle emissioni evitate, si fa riferimento alla scheda tecnica n. 7 T dell'Allegato A alla deliberazione n. 234/02.

Numero di impianti fotovoltaici		Emissioni evitate (tonnellate)			
		CO ₂	NOx	PM10	
2014	31	108,65	0,0449	0,0004	
2015	11	32,00	0,0131	0,0001	
2016	3	9,57	0,0039	<0,0001	

La formula ESCo

Estra Clima, certificata ESCo secondo la norma UNI CEI 11352 per ciò che concerne l'efficienza energetica del settore industriale e terziario, svolge interventi tecnici volti al contenimento dei costi energetici. Le *Energy Service Company* (ESCo) sono società che eseguono interventi di efficienza energetica, assumendo il rischio dell'iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento. I risparmi economici ottenuti sono condivisi fra la ESCo ed il cliente finale, sulla base di accordi commerciali stipulati. Nel corso del 2016, Estraclima ha effettuato 3 interventi secondo la formula ESCo che hanno riguardato la piscina di Cecina, lo stabilimento dell'Acqua Verna e la sostituzione delle lampade nella sede di Prato. Il risparmio generato è calcolato comparando il consumo puntuale di ogni anno con il consumo prima dell'intervento.

Numero di interventi con la formula ESCo		Emissioni evitate (tonnellate)			
		CO ₂	NOx	PM10	
2014	1	78,00	0,0687	0,0004	
2015	0	52,00	0,0454	0,0003	
2016	3	66,30	0,0584	0,0003	

Piscina di Cecina

Benefici ambientali			
CO ₂	NOx	PM10	
161,77	80,78 kg	6,73 kg	Quantitativo ante intervento
127,03	63,51 kg	5,29 kg	Quantitativo post intervento
35 t	17 kg	1 kg	Riduzioni delle emissioni
-21%	-21%	-21%	

A fronte di una diagnosi energetica specifica del sistema di generazione e gestione dell'impianto per la produzione di energia termica, Estra Clima ha predisposto il progetto e realizzato, con i propri mezzi finanziari, i seguenti interventi:

- sostituzione di generatori di calore e riqualificazione della centrale termica;
- sostituzione di scambiatori di acqua di vasca;
- installazione di un sistema di telecontrollo e di gestione dell'impianto da remoto.

Stabilimento Acqua Verna

A fronte di una diagnosi energetica specifica del sistema di generazione e di gestione del vapore per il processo di lavaggio delle bottiglie in vetro dello stabilimento d'imbottigliamento di Chiusi della Verna (AR), Estra Clima ha predisposto il progetto e realizzato, con i propri mezzi finanziari, i seguenti interventi:

- conversione del combustibile utilizzato;
- sostituzione del generatore di vapore (con rifacimento della centrale termica);
- isolamento delle tubazioni di alimentazione della lavacasse e del collettore a bordo macchina;
- utilizzo del refluo della lavabottiglia, filtrato e riscaldato, recuperando l'energia presente nella condensa di vapore tramite uno scambiatore, per alimentare il processo di lavaggio delle casse.



Benefici ambientali

CO ₂	NO _x	PM10	
460.366 kg	857 kg	86 kg	Quantitativo ante intervento
271.112 kg	234 kg	1,38 kg	Quantitativo post intervento
189.254 kg	623 kg	84 kg	Riduzioni delle emissioni
-41%	-73%	-98%	

Sostituzione delle lampade nella sede di Prato

A fronte di una diagnosi energetica specifica del sistema di illuminazione dei corridoi della sede di Estra di Prato, Estra Clima ha predisposto il progetto e realizzato, con propri mezzi finanziari, i seguenti interventi:

- efficientamento tecnologico del sistema di illuminazione, consistente nella sostituzione di 412 punti luce dei corridoi, risalenti al 2004, con delle nuove plafoniere aventi le stesse caratteristiche tecniche in termini di illuminazione, riducendo la potenza installata di ogni punto luce da 43,01 W/cad a 12,65 W/cad;
- riduzione delle ore di accensione oltre l'orario di lavoro; più precisamente, è stato stabilito di pianificare il primo spegnimento programmato dell'illuminazione dei corridoi alle ore 20:00, invece che alle 22:30, lasciando il secondo spegnimento automatico alle ore 22:00.



Benefici ambientali

Riduzione delle emissioni		Riduzione kWh	
CO ₂	63,51 kg	Prima dell'intervento	71.412
tep	17 kg	Dopo l'intervento	17.614

*I valori sopra indicati sono stati calcolati prendendo come riferimento i seguenti fattori di conversione:
Emissioni: energia elettrica 667 gCO₂/kWh - Tep: energia elettrica 0,187 x10⁻³ TEP/kWh*

Impianti cogenerativi

Gli impianti cogenerativi producono energia termica ed energia elettrica contemporaneamente, in un unico impianto, alimentato da una sola fonte di energia primaria, come ad esempio il metano e le biomasse. Questo permette di recuperare e riutilizzare quasi tutta l'energia termica che, invece, con i tradizionali impianti si disperde nell'ambiente.

I vantaggi legati alla cogenerazione di energia termica ed elettrica tramite un unico impianto sono:

- ambientali, poiché si riduce l'inquinamento atmosferico e la dipendenza dalle fonti fossili;
- energetici, poiché si recupera l'energia termica inutilizzata;
- economici, poiché si produce energia a costi più bassi.



Numero di impianti cogenerativi

2014	3
2015	3
2016	3



Emissioni evitate (tonnellate)

	CO ₂	NO _x	PM10
2014	372,67	0,4229	0,0038
2015	359,50	0,3596	0,0025
2016	368,56	0,4144	0,0037

Estra Clima possiede 3 impianti di cogenerazione, abbinati a reti di teleriscaldamento per il vettoriamento dell'energia termica ai condomini allacciati. Qui di seguito si riportano le caratteristiche principali dei tre impianti.



CHP Sesto Fiorentino

Potenza termica	7.192 kW
Potenza frigorifera	560 kW
Potenza elettrica	1.560 kW
Utenti allacciati	296

CHP Mattioli - Siena

Potenza termica	4.177 kW
Potenza elettrica	494 kW
Utenti allacciati	54

CHP Malizia - Siena

Potenza termica	1.205 kW
Potenza elettrica	125 kW
Utenti allacciati	65



Obiettivo 2017

Consolidare le aree di business di Estra Clima in ambito di efficienza energetica (caldaie unifamiliari, impianti condominiali e fotovoltaico).

Altri progetti di efficienza energetica

Efficientamento energetico della sede di Prato

L'intervento prevede lo smantellamento delle pompe di calore e dei circolatori attualmente presenti sulla copertura dell'edificio situato in via Panziera e l'installazione di due pompe di calore silenziate ad alta efficienza che saranno posizionate su una nuova platea da realizzarsi nella zona parcheggi. Le due macchine (collegate tra di loro in parallelo e separate dalla rete di distribuzione da un accumulo inerziale con funzione di volano termico) saranno allacciate alla nuova rete di distribuzione. Questa rete sarà realizzata a partire dalle nuove pompe di calore fino alla copertura dell'edificio dove si svilupperà fino ai vari punti di attacco presenti sulle colonne montanti esistenti per l'alimentazione dei terminali emissivi installati negli uffici. Tutti i circolatori, sia quelli per l'alimentazione delle due nuove pompe di calore sia quelli installati in sostituzione di quelli esistenti, saranno ad inverter. Su ogni fancoil sarà installata una valvola di zona on-off e sarà messo in opera un nuovo sistema di telegestione per il monitoraggio, il controllo e la gestione dei parametri dell'impianto.



Efficientamento energetico

	A	B	
Consumi riferiti a	Consumi energia primaria ante intervento (tep/anno)	Consumi energia primaria post intervento (tep/anno)	
Produzione acqua calda sanitaria	32,28	21,95	
Produzione acqua calda sanitaria	33,60	23,49	
Produzione acqua calda sanitaria	/	/	
Illuminazione	/	/	
Totale intervento	65,88 A	45,44 B	
Progetto	CO ₂ risparmiata (t)	NOx risparmiata (kg)	PM10 risparmiata (kg)
intervento 1	51,39	33,90	0,33

Efficientamento energetico della sede di Arezzo

L'intervento prevede il rifacimento completo della centrale termica tramite la sostituzione integrale della componentistica di centrale. L'attuale generatore sarà sostituito con un generatore a condensazione alimentato a metano e produrrà energia termica per la climatizzazione invernale della sede. Tutti i circolatori presenti in centrale saranno sostituiti con circolatori ad inverter. Sulla copertura della centrale sarà installato un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria che, in caso di necessità, potrà essere integrato dal nuovo generatore.

Inoltre, sarà messo in opera un nuovo sistema di telegestione per il monitoraggio, il controllo e la gestione dei parametri dell'impianto.

Efficientamento energetico				
	A	B	C	D
Progetto	Consumi energia primaria ante intervento (tep/anno)	Consumi energia primaria post intervento (tep/anno)	Risparmio energetico (tep/anno) (A-B)	Risparmio energetico (tep/anno) (%) (A-B)/A
Intervento 1	A 35,03	B1 18,35	16,68	47,6%
Intervento 2	A 35,03	B1 34,51	0,52	1,5%
Totale (<10%)	35,03		17,2	49,1

Progetto	CO ₂ risparmiata (t)	CO ₂ risparmiata (t)	NOx risparmiata (kg)	PM10 risparmiata (kg)
intervento 1	39,8	39,4	34,4	0,202
intervento 2	1,2	1,2	1,1	0,006

Palasport Estra

L'intervento di efficientamento energetico della struttura sportiva di Arezzo ha riguardato:

- la riqualificazione completa della centrale termica con la sostituzione dei generatori attuali con generatori a condensazione e l'installazione di circolatori a inverter;
- l'installazione di un impianto solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria;
- la suddivisione dell'intero plesso in "zone termiche" indipendenti e riscaldate solo in caso di effettivo utilizzo dei locali;
- l'installazione di un sistema di telegestione per il monitoraggio e il controllo da remoto dell'impianto di produzione dell'energia termica.

Benefici ambientali	
Oltre il 30% di risparmio di energia primaria	
30.160 kg di CO ₂ evitate ogni anno	
13,29 tep evitati ogni anno	

Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico

Emissioni totali evitate per interventi di efficientamento energetico				
	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	838,14	0,7821	0,0060	838,93
2015	937,90	0,8536	0,0055	938,76
2016	1.828,44	1,6957	0,0113	1.830,15

Energie rinnovabili

Nel corso degli ultimi anni, il settore delle energie rinnovabili ha subito numerosi cambiamenti normativi che hanno causato importanti modifiche nel mercato.

Negli ultimi dieci anni Estra, attraverso partecipazioni e partnership anche con soci privati, ha installato oltre 30MW di impianti a fonte rinnovabile distribuiti su sei regioni italiane. Il Gruppo Estra, nel corso del 2016, ha attuato un processo di riorganizzazione del comparto delle rinnovabili. Tale ristrutturazione, effettuata con operazioni societarie specifiche, ha portato ad ottimizzare le attività e le risorse relative a questo settore, tenendo conto sia delle partecipazioni in essere che della distribuzione geografica degli impianti. In particolare, a partire da giugno 2016, sono stati conferiti nella società Estra Clima alcuni impianti precedentemente di Centria, del Gruppo Solgenera e del Gruppo NovaE, nonché la partecipazione societaria nella società Casole Energia ed è stato dato corso alla fusione per incorporazione della società Venticello. Nello stesso periodo, in ottica di ottimizzazione della gestione delle partecipazioni, è stata creata una nuova società, Nuova Sirio, per la gestione di impianti sui tetti di alcuni edifici comunali di Siena e, successivamente, è stata ceduta la partecipazione della società Montedil, titolare dell'impianto eolico a Monfalcone (BN).

Il nuovo assetto che vede confluire in un'unica società costi e ricavi derivanti dagli impianti a fonte rinnovabile consentirà una miglior gestione sia in ottica di produzione che tecnico-amministrativa. Il Gruppo Estra al 31.12.2016 detiene oltre 25MWe di potenza installata, oltre ad un impianto a biomassa di potenza 6,5MWt e 0,8 MWe.

Società in cui Estra ha detenuto direttamente o indirettamente una quota societaria nell'anno 2016 (in evidenza le società rientranti nell'ASA Rinnovabili al 31.12.2016)

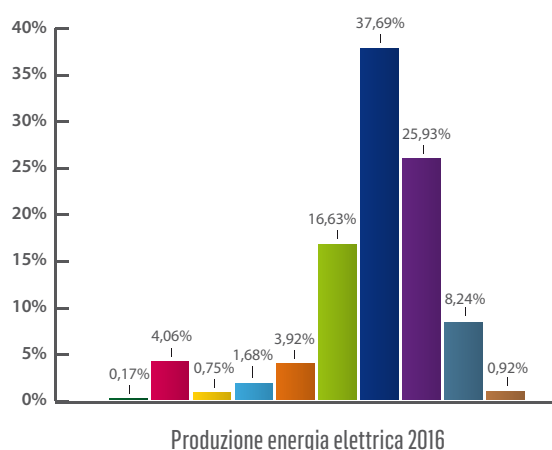
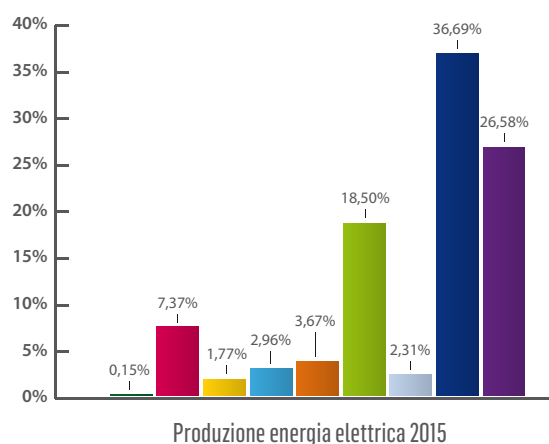
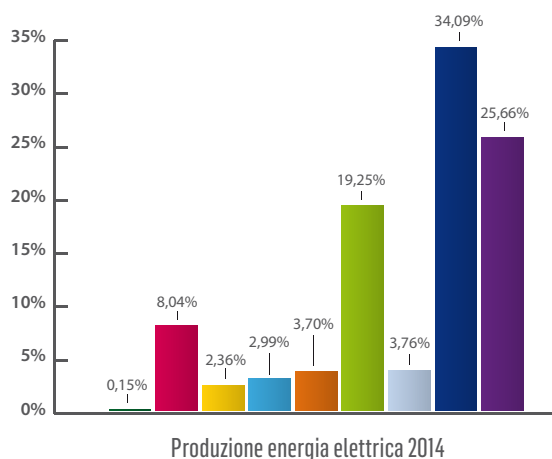
Società partecipate Estra					
Società	Tipo di impianto	Potenza (MWe)	Tipo di produzione	2015 Produzione (kWh)	2016 Produzione (kWh)
NOVA-E	Fotovoltaico	2,76	E.E. prodotta	2.629.548	1.329.227
ESTRA CLIMA	Fotovoltaico/eolico	6,94	E.E. prodotta	-	2.813.078
SOLGENEREA	Fotovoltaico	4,68	E.E. prodotta	6.598.016	5.440.936
SINERGIA GREEN TECH	Fotovoltaico	1,02	E.E. prodotta	631.553	246.565
CASOLE ENERGIA	Fotovoltaico	1,00	E.E. prodotta	1.309.206	1.283.265
VASERIE ENERGIA	Fotovoltaico	0,88	E.E. prodotta	1.055.114	548.530
CAVRIGLIA	Fotovoltaico	9,97	E.E. prodotta	13.087.793	12.327.472
TEGOLAIA	Fotovoltaico	6,99	E.E. prodotta	9.480.864	8.482.641
MONTEDIL	Eolico	2,00	E.E. prodotta	5.401.233	4.303.625
BIOGENEREA	Biomasse	0,799	E.E. prodotta	5.477.400	4.593.527
BIOGENEREA	Fotovoltaico	0,05	E.E. prodotta	53.828	55.345
BIOGENEREA	Biomasse	6,50	E.T. prodotta	25.453.927	21.906.299
BIOGENEREA	Biomasse	0,799	E.E. ceduta	3.810.804	3.186.998
BIOGENEREA	Biomasse	6,50	E.T. ceduta	4.937.766	5.256.392
SOLGENEREA TRE	Fotovoltaico	0,99	E.E. prodotta	823.608	-
NUOVA SIRIO S.R.L.	Fotovoltaico	0,58	E.E. prodotta	-	299.807

E.E. Energia Elettrica - E.T. Energia Termica

Fotovoltaico

A seguito delle operazioni societarie messe in atto nel corso del 2016, i dati di produzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica non sono confrontabili in modo diretto con i dati del 2015. Tuttavia, il confronto puntuale sul singolo impianto evidenzia una diminuzione generale dei valori di produzione di tutte le tipologie di impianto, a causa di fattori climatici avversi a questa tipologia di fonte produttiva.

Produzione totale di energia elettrica		
	Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
2014	35.011.569	6.547
2015	35.669.529	6.670
2016	32.708.170	6.116



* Il dato di Biogenera è relativo alla differenza tra energia prodotta ed energia ceduta.

Altri impianti fotovoltaici

A maggior riprova di quanto scritto nel paragrafo precedente in merito all'abbattimento di produzione, si riportano di seguito le tabelle, non specificando l'attuale titolarità dell'impianto, con la produzione totale di energia elettrica degli impianti fotovoltaici presenti sulle sedi di Arezzo (Coingas) e Prato (Consiag) e degli impianti installati ad Arezzo e provincia e a Follonica. La significativa diminuzione che si riscontra nella produzione di energia elettrica dell'impianto della sede di Arezzo è dovuta anche al furto di alcuni pannelli.



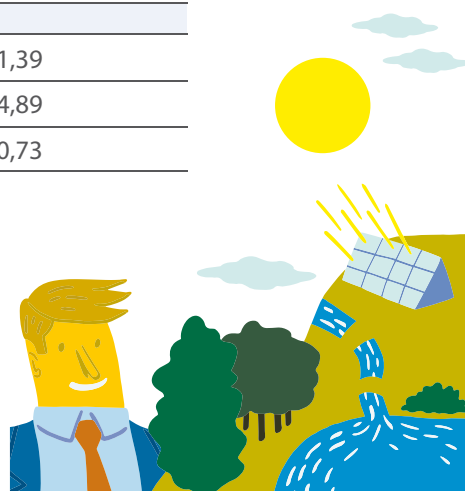
Produzione di energia elettrica da altri impianti fotovoltaici

	Impianti	Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
2014	Consiag	59.649	11,15
	Coingas	515.974	96,49
	Centria	276.774	51,76
2015	Consiag	61.718	11,54
	Coingas	575.928	107,70
	Centria	297.338	55,60
2016	Consiag	60.869	11,39
	Coingas	400.464	74,89
	Centria	271.272	50,73



Produzione totale di energia elettrica da impianti fotovoltaici

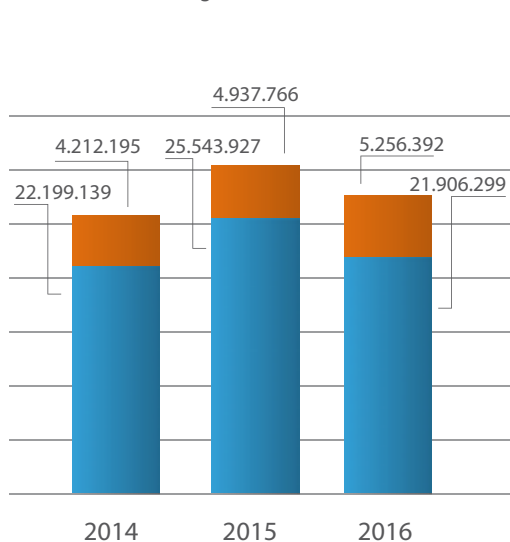
	Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
2014	35.863.966	6.706
2015	36.604.513	6.845
2016	33.441.315	6.253



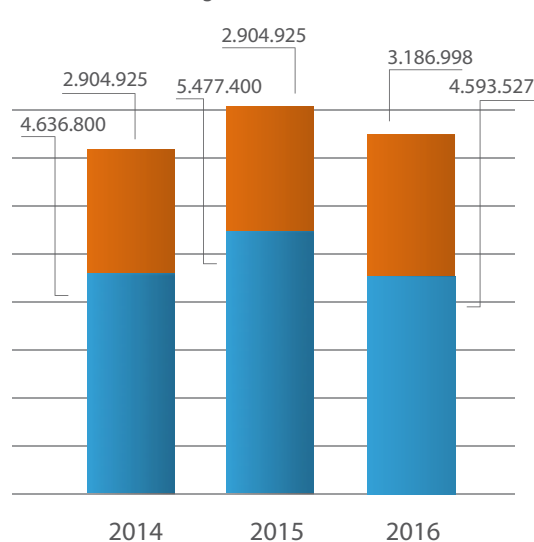
Biomasse

Dagli impianti a biomasse si produce e si cede energia elettrica e termica. Per quanto riguarda i dati dell'impianto di produzione a biomassa di Biogenera, si osserva come l'energia ceduta a clienti finali sia aumentata nel 2016 rispetto al precedente anno. Tale andamento è spiegato dall'incremento di due fattori: da una parte, l'aumento dei consumi a causa delle condizioni climatiche che, rispetto al 2015, hanno registrato un calo della temperatura media nel periodo invernale, e dall'altra, l'aumento dei clienti finali della società.

Energia termica kWh



Energia elettrica kWh





Energia termica ed elettrica ceduta (tep)

	2014	2015	2016
	Produzione totale	Produzione totale	Produzione totale
Energia termica ceduta	362	425	452
Energia elettrica ceduta	543	713	596

Eolico

Come precedentemente menzionato, la partecipazione nella società Montedil, proprietaria di un aerogeneratore di 2MW di potenza, è stata ceduta a settembre del 2016. Questo giustifica la diminuzione della produzione che fa riferimento ai soli primi nove mesi dell'anno.

La titolarità della società Venticello, precedentemente appartenente al gruppo Nova-E, con impianti ubicati nelle province di Cagliari e Carbonia Iglesias di potenza pari a 55Kw, è stata trasferita a Estra Clima e le produzioni sono afferite a questa società per l'intero periodo di riferimento del 2016.



2014 Società Fonteolica

Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
5.566.572	1.041



2015 Società Montedil

Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
5.401.233	1.010



2016

	Produzione totale in kWh	Produzione totale in tep
Montedil	4.303.625	805
Estra Clima (Venticello)	118.696	22

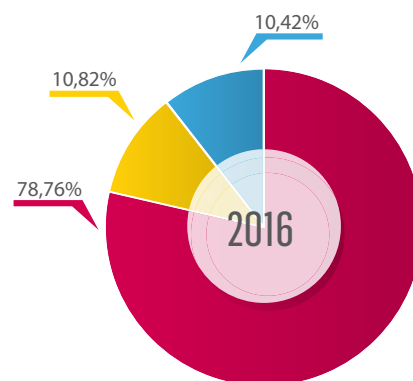
Totale energia elettrica prodotta per fonte rinnovabile

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. Nel 2016, la **produzione totale di energia elettrica da fonti rinnovabili è stata pari a 42.456.623 kWh**.



Totale energia elettrica da fonte rinnovabile

Investimenti	2014	2015
Fotovoltaico	77,85 %	77,09 %
Biomasse	10,07 %	11,54 %
Eolico	12,08 %	11,38 %



Emissioni evitate grazie all'uso di fonti rinnovabili



Emissioni evitate per fonte rinnovabile

	2014			2015			2016		
	tonnellate			tonnellate			tonnellate		
	CO ₂	NOx	PM10	CO ₂	NOx	PM10	CO ₂	NOx	PM10
Fotovoltaico	16.455,42	10,8534	0,1049	16.764,69	11,0577	0,1071	15.379	10,14	0,0967
Altri impianti fotovoltaici *	400,63	0,2643	0,0025	439,45	0,2898	0,0028	344	0,23	0,0022
Biomasse (energia termica ceduta)	1.010,93	0,5055	0,0421	1.185,06	0,5923	0,0494	1.262	0,6305	0,0526
Biomasse (energia elettrica ceduta)	1.365,31	0,9005	0,0087	1.791,08	1,1813	0,0114	1.497	0,9874	0,0095
Eolico	2.616,29	1,7256	0,0167	2.538,58	1,6744	0,0162	2.078	1,3709	0,0133

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

Emissioni totali evitate per uso di fonti rinnovabili (tonnellate)

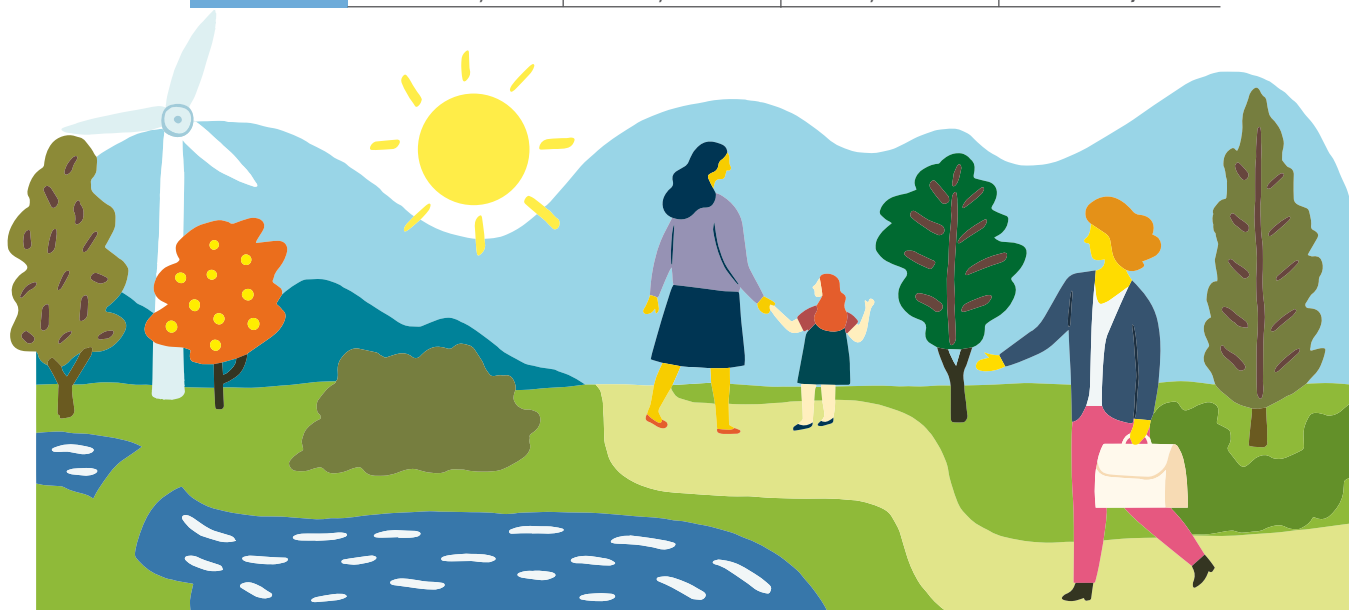
Per il calcolo delle emissioni totali evitate grazie all'uso di fonti rinnovabili, sono state considerate:

- l'energia elettrica totale, prodotta da impianti fotovoltaici ed eolici;
- l'energia elettrica e termica ceduta, prodotta da biomasse.



Emissioni totali evitate per uso di fonti rinnovabili

	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	21.848,58	14,2493	0,1749	21.863,00
2015	22.718,86	14,7955	0,1869	22.733,84
2016	20.560,00	13,3588	0,1743	20.573,91



Emissioni prodotte ed evitate

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, dall'utilizzo degli automezzi, dai consumi di metano per le cabine di primo salto e dalle perdite di metano.

Emissioni evitate per interventi di efficientamento energetico (tonnellate)				
	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	838,14	0,7821	0,0060	838,93
2015	937,90	0,8536	0,0055	938,76
2016	1.828,44	1,6957	0,0113	1.830,15

Emissioni evitate per uso di fonti rinnovabili (tonnellate)				
	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	21.848,58	14,2493	0,1749	21.863,00
2015	22.718,86	14,7955	0,1869	22.733,84
2016	20.560,00	13,3588	0,1743	20.573,91

Emissioni prodotte da autoconsumi (tonnellate)				
	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	4.594	5,3519	0,1130	4.599,46
2015	4.570	4,9467	0,1198	4.575,07
2016	4.513	4,7801	0,3081	4.518,09

Saldo emissioni (tonnellate)				
	CO ₂	NOx	PM10	Totale CO ₂ + NOx+ PM10
2014	18.092,72	9,6795	0,0679	18.102,47
2015	19.086,76	10,7024	0,0726	19.097,53
2016	17.875,44	10,2744	-0,1225	17.885,59



Titoli di efficienza energetica

Centria è tenuta ogni anno a rispettare un obiettivo specifico in termini di risparmio energetico e di sviluppo di fonti rinnovabili. Tale obiettivo è quantificato in Titoli di Efficienza Energetica (TEE), denominati anche Certificati Bianchi. È stabilito ogni anno dal Gestore dei Servizi Energetici sulla base della quantità di gas che è stato distribuito il secondo anno antecedente a quello di riferimento ed in proporzione all'obiettivo nazionale.

I TEE sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Il sistema dei Certificati Bianchi è stato introdotto nella legislazione italiana dai Decreti Ministeriali del 20 luglio 2004 e s.m.i. e prevede che i distributori di energia elettrica e di gas naturale raggiungano annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia primaria, espressi in tonnellate equivalenti di petrolio risparmiate. Un certificato corrisponde al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio. Le aziende distributrici di energia elettrica e gas possono assolvere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai Certificati Bianchi oppure acquistando TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica.

2014		
Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	Note
76.910 TEE	Sì	100 % dell'obiettivo raggiunto a maggio 2015

2015		
Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	Note
87.603 TEE	In corso di raggiungimento	60 % dell'obiettivo raggiunto a maggio 2016 (52.605 TEE)

2016		
Obiettivo assegnato	Obiettivo raggiunto	Note
109.216 TEE	In corso di raggiungimento	60 % dell'obiettivo raggiunto a dicembre 2016 (65.530 TEE)

Per quanto riguarda l'obiettivo TEE del 2015, Centria ha acquistato 52.605 TEE su un totale di 87.603, pari al 60% del totale dell'obiettivo stabilito. Il rimanente 40% può essere acquistato dal 31 maggio 2016 al 31 maggio 2018, come previsto e consentito dalle disposizioni dell'art. 13, comma 3 del D.M. 28/12/2017.

Il saldo dei TEE di Centria, acquistati, venduti e ottenuti da progetti **nel 2016 è pari a 77.442**.

Il nuovo obiettivo assegnato dall'AEEGSI per il 2016 è di 109.216 TEE e prevede un obiettivo minimo del 60%, pari a 65.530, da raggiungere entro il 31 maggio 2017. Per l'anno 2016, il Decreto Ministeriale del 28 dicembre 2012 prevede che, qualora sia conseguita una quota dell'obbligo di propria competenza inferiore al 100%, ma comunque pari o superiore al valore minimo del 60%, sia possibile compensare la quota residua nel biennio successivo senza incorrere in sanzioni. Quindi, l'obiettivo deve essere raggiunto entro maggio 2019, sempre in attuazione di quanto previsto dal citato art. 13, comma 3 del D.M. 28/12/2017.

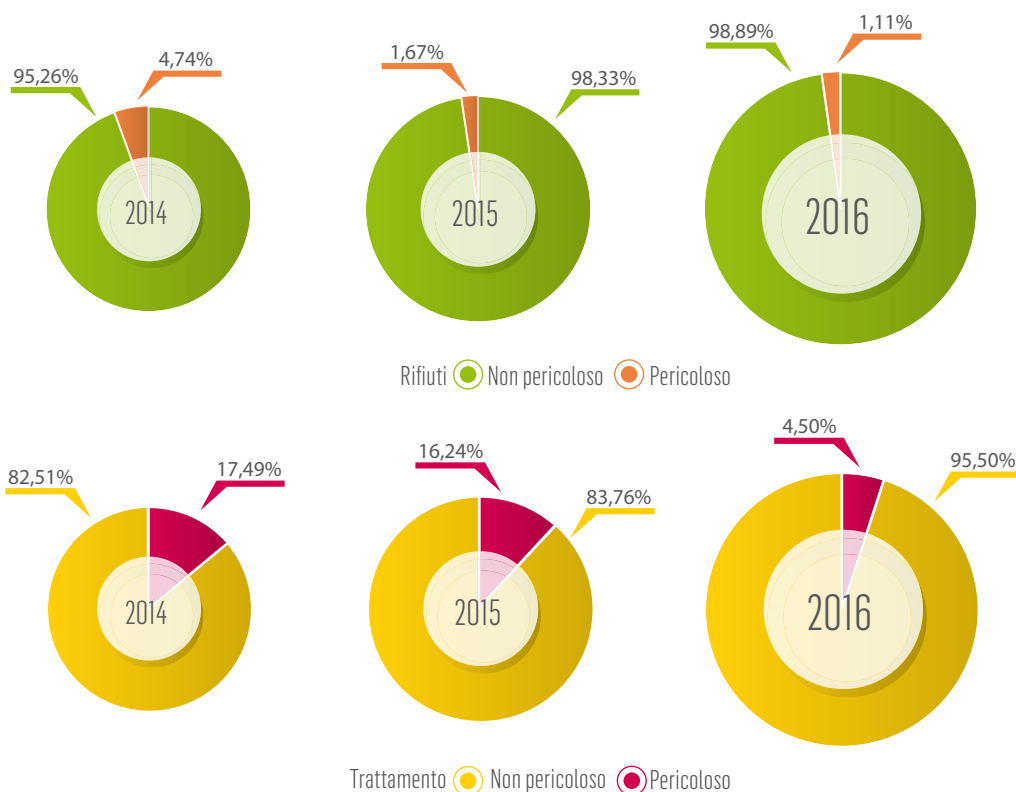
Rifiuti prodotti

Nel 2016, rispetto al 2015, i rifiuti prodotti sono passati **da 186.146 kg a 147.677 kg, con una diminuzione pari al 20,7%**. Inoltre, è aumentata la percentuale di rifiuti non pericolosi rispetto a quelli pericolosi. Infine, crescono i rifiuti avviati al recupero rispetto a quelli avviati allo smaltimento. Tutto ciò è il risultato della politica ambientale del Gruppo Estra, improntata alla riduzione progressiva del proprio impatto sull'ambiente.

Totale rifiuti prodotti			
2014		2015	
159.299 Kg		186.148 Kg	
Rifiuti (Kg)	Treatmento (Kg)	Rifiuti (Kg)	Treatmento (Kg)
Non pericoloso	151.753	Smaltimento	27.852
Pericoloso	7.546	Recupero	131.447
		Non pericoloso	183.037
		Smaltimento	30.226
		Pericoloso	3.111
		Recupero	155.922

Totale rifiuti prodotti			
2016		147.677 Kg*	
Rifiuti (Kg)	Treatmento (Kg)	Rifiuti (Kg)	Treatmento (Kg)
Non pericoloso	146.035	Smaltimento	6.643
Pericoloso	1.642	Recupero	141.034

*Nel 2016 gli scarichi da fosse settiche non sono stati considerati: sono presi in carico dalla ditta di smaltimento; negli anni passati sono stati considerati solo quelli di Prato e Sesto Fiorentino e non quelli delle altre sedi





Obiettivi 2016



Mantenere invariato il rapporto tra rifiuti pericolosi e non pericolosi.

Nel 2016, rispetto al 2015, il rapporto tra rifiuti pericolosi e non pericolosi è diminuito, passando da 0,017 a 0,011.



Mantenere invariato o aumentare il rapporto fra rifiuti destinati al recupero e allo smaltimento.

Nel 2016, rispetto al 2015, il rapporto tra rifiuti destinati al recupero e allo smaltimento è aumentato, passando da 5,16 a 21,23.



Sensibilizzare i lavoratori ad un maggiore uso di documenti digitali, al fine di ridurre l'uso del cartaceo.

A dicembre 2016 è cambiata la modalità di stampa: è obbligatorio utilizzare il proprio badge aziendale per usufruire della stampante. Questa nuova modalità è stata progressivamente applicata alle stampanti delle sedi di Arezzo, Prato e Siena.



Obiettivo 2017

Operare una diminuzione continua dei rifiuti prodotti, con particolare riguardo alla:

- riduzione dei rifiuti avviati allo smaltimento, privilegiando l'attività di recupero;
- riduzione dei rifiuti pericolosi, privilegiando l'utilizzo di sostanze non pericolose nelle attività lavorative.





 GERGAS



Totale rifiuti prodotti

2016

273 Kg

Categoria Rifiuti (Kg)		Trattamento (Kg)	
Non pericoloso	273	Smaltimento	273
Pericoloso	0	Recupero	0

 BioGenera

Biogenera fornisce riscaldamento e raffrescamento a edifici pubblici e nuove costruzioni attraverso la combustione di legna vergine, generando energia elettrica. Possiede un impianto cogeneratore a biomasse a Calenzano (FI), alimentato con scaglie di legno cippato, dalla cui combustione si produce energia elettrica immessa nella rete di trasmissione nazionale (circa 600 kWh utili al netto degli autoconsumi). Dal processo si recupera energia termica per la produzione di acqua calda del teleriscaldamento urbano ad uso civile (circa 3,5 MW termici). I dati relativi ai rifiuti e alle ceneri prodotte sono riportati nelle tabelle.



Totale rifiuti prodotti

2016

410.363 Kg

Categoria Rifiuti (Kg)		Trattamento (Kg)	
Non pericoloso	355.510	Smaltimento	87.338
Pericoloso	54.853	Recupero	323.025



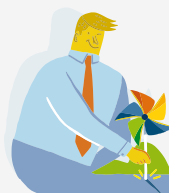
Totale ceneri prodotte

	Ceneri pesanti (Kg)	Ceneri leggere (Kg)
2014	368.260	140.820
2015	274.080	102.920
2016	180.060	108.280

 centria
RETI GAS

Sostituzione delle coperture di amianto

Centria ha adottato una politica volta alla riduzione dei rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose. Nel 2014, è stato intrapreso un percorso triennale allo scopo di rimuovere progressivamente 36 coperture di amianto, per un totale di 2.526 metri quadrati. A fine 2015, sono state sostituite 12 coperture di amianto dalle cabine gas per complessivi 913 metri quadrati e ne sono state incapsulate 8, per un totale di 659 metri quadrati.



Obiettivo 2017/2018

Si prevede la sostituzione di 16 coperture di amianto e, a tal fine, sono stati stanziati 120.000 euro. In particolare, si prevede la redazione dei progetti esecutivi e l'affidamento dei lavori per la sostituzione di 8 coperture nel 2017 e 7 nel 2018.



Can You RePET?

Da anni Estra sostiene **Can You RePET?**, un progetto educativo ideato da Straligut Teatro di Siena per promuovere la cultura del riciclo, del risparmio e del rispetto dell'ambiente. Si tratta di un progetto di cittadinanza attiva che coniuga teatro e impegno ecologico, sperimentando il linguaggio teatrale come veicolo per comunicare contenuti e valori della sostenibilità ambientale. Si rivolge a insegnanti e alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado e alle loro famiglie.

Le scuole si sfidano in una gara ecologica che consiste nella raccolta di tappi usati, di plastica e acciaio, per aggiudicarsi i premi di un catalogo speciale fatto di laboratori tematici, letture, animazioni teatrali e spettacoli a cui assistere in teatro. I tappi vengono poi consegnati alle aziende che si occupano di raccolta e riciclo dei rifiuti e che li trasformeranno dando loro una seconda vita.

Negli anni Can You RePET? è cresciuto radicandosi sempre di più sul territorio della provincia di Siena tanto da essere insignito del marchio di qualità *Terre di Siena Green-Siena Carbon Free* 2015.



Can You RePET?

	N° scuole coinvolte	N° alunni coinvolti	N° tappi raccolti	Peso tappi raccolti (kg)
2015	7	1.500	666.142	2.016
2016	19	2.800	1.514.634	3.584

Obiettivi generali

- Far crescere la consapevolezza dell'importanza di tutelare l'ambiente.
- Promuovere l'impegno e la responsabilità individuale e collettiva sull'uso sostenibile delle risorse.
- Creare nuove opportunità di educazione alla sostenibilità.





Collettività



Collettività

Comunicazione esterna

Progetti di formazione

Alternanza scuola lavoro con Erasmus+

Energicamente

Alfabetizzazione digitale:
"Anche io uso Internet"

Sostenere le passioni

Premio Giornalistico: "Estra per lo Sport.
Raccontare le buone notizie"

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Energia alle tue passioni

Estra Sport Club

Sport e Scuola

8.482.454

le pagine visitate su www.estra.it

735.519

euro per l'approvazione del progetto europeo Power Generation del Programma Erasmus+

16.900

i familiari coinvolti nel progetto Energicamente

140

i giornalisti partecipanti al premio nazionale "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie"

13.286

gli studenti coinvolti nei Campionati Studenteschi

Comunicazione esterna

Nel corso del 2016 l'attività ha prodotto:

- 90 comunicati stampa, 20 conferenze stampa
- 410 post sulla pagina Facebook
- 270 informazioni sul sito www.estrannotizie.it, riportati in rss sul sito della capogruppo www.estrspa.it
- Spot su Radio 2 RAI
- Spot su RAI Tv (Rai 2, 3 e 4)
- Web series Smartman
- 4 Energy Festival (Ancona, Arezzo, Prato e Siena)
- 12 newsletter agli 86.600 clienti iscritti all'Area Clienti online, con consenso alla ricezione di comunicazioni
- 12 pillole informative trasmesse da televisioni regionali e locali
- 12 trasmissioni informative video per il canale TV degli uffici al pubblico
- 12 newsletter ai Comuni soci indiretti
- 6 newsletter "Estra racconta" in collaborazione con ANSA



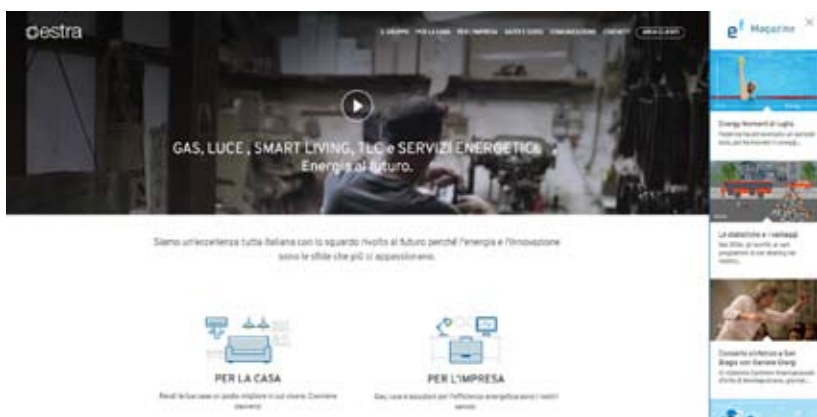
Siti Web

estrspa.it e lucegas.estrspa.it	2015	2016
Accessi ai siti	676.000	905.759
Pagine visitate	5.400.000	8.482.454



Facebook

	2016
Nuovi fan	13.391
Fan totali	35.514



Dal mese di maggio 2016 è attivo il nuovo sito di Estra. Offerte commerciali, notizie sul Gruppo, proposta smart living, e-commerce, blog magazine, aiuto e guide: tutto il mondo di Estra è raccolto in un unico sito ottimizzato per tutti i dispositivi.



Obiettivo 2017 : Estra Network Media Partner

Il progetto "Estra Network Media Partner" nasce per allineare la comunicazione del Gruppo ai cambiamenti che la rete ha portato nel mondo dell'informazione. I media non sono più visti secondo le abituali categorie di televisione, radio, carta stampata, testate online, ma intesi come piattaforme di comunicazione social. Estra, quindi, intende creare una collaborazione proattiva tra il Gruppo ed i media partner, tesa alla diffusione e condivisione delle informazioni corporate sulle piattaforme social dei media partner e sui rispettivi canali tradizionali.

Il progetto sarà monitorato, oltre mediante la tradizionale rassegna stampa, attraverso il controllo delle visite sulle home page dei siti dei media partner e dei click sul banner Estra, posto nelle home page dei siti partner. Inoltre, per la parte social attraverso il numero degli "I likers" delle pagine Facebook dei media partner e il numero medio delle impressioni calcolate sulla base dei post riferiti al Gruppo Estra.

Nel corso del 2016 Estra è stata chiamata a presentare le sue attività di comunicazione in vari eventi:

“Nuovi modelli di marketing sportivo: tra la responsabilità sociale e l’engagement”

Seminario organizzato dal CONI e rivolto alle Federazioni sportive aderenti, che ha visto protagonisti brand come Coca Cola, Samsung, Tim e Team Italia (nazionale olimpica). Tra questi, Estra è stata chiamata ad illustrare il progetto “Estra Sport Club” come *best practice* per il sostegno allo sport.

Un nuovo modello di partnership tra sport ed impresa che alimenta valori che travalicano la mera sponsorizzazione, divenendo fonte di condivisione e reciproco coinvolgimento.



“Integrated Thinking and Reporting in Practice”

Il convegno organizzato dall’Università LUISS si è proposto di analizzare il modo in cui le organizzazioni inseguono la competitività e la crescita sostenibile, i parametri di definizione, gestione e misurazione del valore e i destinatari di tale valore. Estra è stata tra le aziende chiamate a testimoniare la propria esperienza, le opportunità e le sfide affrontate nella pratica quotidiana volta a creare valore aziendale, presentando, nel corso della tavola rotonda, dedicata alle società non quotate, il percorso di crescita, innovazione e sviluppo sostenibile intrapreso dall’azienda.



Progetti di Formazione

Alternanza scuola lavoro con Erasmus+

Da 5 anni, Estra partecipa con successo al programma Erasmus+, nell'ambito dell'azione KA1, presentando progetti destinati a studenti delle scuole professionali e a neodiplomati entro un anno dal diploma. L'esperienza di mobilità consiste in un periodo di tirocinio formativo presso un'azienda estera con sede in uno dei paesi che partecipano al programma.

Il tirocinio formativo è parte integrante del percorso di formazione professionale degli studenti. L'obiettivo principale è creare un ponte tra la formazione e l'acquisizione delle competenze professionali che possano essere spese nel mercato del lavoro.

Lo sforzo compiuto da Estra per progettare e poi gestire i progetti che vengono ammessi a finanziamento è un contributo importante alla transizione dei giovani verso il mondo del lavoro.



Massima attenzione viene quindi dedicata a tutti gli aspetti che guardano alla qualità del progetto. E' in quest'ottica che, nei progetti di Estra, sono adottati tutti gli strumenti disponibili al riconoscimento e al trasferimento delle competenze acquisite (Europass, Ecvet), indispensabili per costruire un sistema di formazione professionale condiviso in tutta l'area europea, dove i saperi, gli apprendimenti e le qualifiche del cittadino possano circolare in piena libertà, siano riconoscibili e, quindi, spendibili.

La qualità dei percorsi formativi di ogni studente (realizzazione delle attività e risultati di apprendimento) è il frutto di un accordo sottoscritto da tutti i partner nella fase di presentazione dei progetti.

Approvato il progetto Power Generation



Nel mese di agosto 2016, l'INAPP, agenzia nazionale del Programma Erasmus+, ha ammesso a finanziamento "Power Generation", il nuovo progetto di mobilità studentesca promosso da Estra.

Nell'arco di due anni (2017-2018), 168 studenti provenienti da 21 istituti professionali di 6 regioni italiane (Abruzzo, Marche, Puglia, Sicilia, Toscana e Umbria) svolgeranno tirocini formativi all'estero della durata di due mesi.

La novità del progetto, rispetto alle precedenti esperienze, è il coinvolgimento di 63 docenti che svolgeranno un'esperienza di *job shadowing* della durata di una settimana, presso aziende e centri di formazione esteri, nei settori di riferimento del progetto.



Power Generation

Progetto n°2016-1-ITKA102-005275

Importo finanziato	€ 735.519
Istituti tecnici	21
Partner esteri	16
Nazioni*	9

* Belgio, Bulgaria, Irlanda, Germania, Grecia, Lituania, Malta, Spagna, Regno Unito e Repubblica Ceca



Obiettivi 2017

Obiettivo progetto	2017	2018	Totale
Studenti per tirocinio	90	78	168
Professori job shadowing	14	49	63



Obiettivo 2017

Un Progetto Europeo per il Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato

Il team di Estra impegnato nella realizzazione del Bilancio di Sostenibilità, sulla base dell'analisi dei bisogni emersi dal monitoraggio del processo, nel mese di Settembre 2016 ha iniziato la progettazione e la creazione di un partenariato internazionale per la presentazione di un progetto europeo dal titolo "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato". Obiettivo è la definizione, il test e la validazione europea del curriculum formativo di una nuova figura professionale capace di coordinare, nelle aziende e organizzazioni in genere, i processi di rendicontazione legati alla sostenibilità. Il progetto sarà presentato nella *call* di marzo 2017 del Programma Erasmus+, Azione KA2.

Energicamente

Giunto alla sua sesta edizione, Energicamente è il progetto educativo che Estra dedica alle scuole sui temi del risparmio energetico e delle energie rinnovabili. Il progetto Energicamente è promosso in collaborazione con Legambiente e Giunti Progetti Educativi. Sono coinvolte le classi quinte della scuola primaria e le tre classi della scuola secondaria di primo grado. Gli alunni prendono parte a percorsi didattici in classe di 6 ore ciascuno, oltre a 18 laboratori teatrali dal titolo "Energia del Teatro". Le classi partecipano al Concorso Green Pirates, mentre le famiglie sono coinvolte attraverso il Concorso Ri-Energy i cui premi sono riconosciuti in forniture di gas.



Energicamente 2016

Regioni	Classi	Alunni	Docenti	Familiari
3*	250	6.500	350	16.900

* Abruzzo, Marche, Toscana e Umbria



Energicamente 2017

Il progetto Energicamente si rinnova a partire dalla metodologia didattica proposta a classi e studenti, attraverso la "didattica digitale". Si tratta di una metodologia oggi irrinunciabile in un progetto educativo secondo quanto previsto dal Piano Nazionale Scuola Digitale del M.I.U.R., uno dei cardini educativi su cui è necessario formare le nuove generazioni per recuperare il gap di *digital literacy* che ci allontana dalle medie europee.

La scelta evolutiva di Energicamente è dunque un contributo attivo alla chiamata sociale che viene fatta da più parti alla scuola: far evolvere la didattica con ambienti innovativi in grado di sviluppare capacità di uso ed analisi critica rispetto alle tecnologie digitali; porre al centro lo sviluppo di competenze trasversali (*soft e hard skills*) quali creatività, spirito di iniziativa, lavoro di gruppo, orientamento al risultato. Il progetto ha come partner La Fabbrica e Legambiente.



Obiettivi 2017: Energicamente

Numero, regioni e scuole coinvolte				
Regioni	Scuola primaria		Scuola secondaria di 1° grado	
8*	su 6.758	576	su 3.005	254
Obiettivo scuole	830			
Obiettivo di coinvolgimento dei vari target				
Classi	Alunni	Docenti	Familiari	
1.660	41.500	3.320	107.900	

* Abruzzo, Calabria, Campania, Marche, Molise, Sicilia, Toscana e Umbria

Alfabetizzazione digitale: "Anche io uso Internet"

È un progetto di alfabetizzazione digitale, messo a punto da Estra con la collaborazione di Ti Forma ed alcune associazioni di volontariato territoriali, che prevede l'offerta di un **percorso formativo gratuito di 18 ore rivolto alle persone di età superiore ai 65 anni per acquisire nuove capacità digitali attraverso l'uso dei PC.**

Il progetto ha avuto inizio ad Arezzo a novembre del 2015 con il primo corso. Di seguito, Siena a febbraio 2016 e Prato ad aprile 2016. Il programma si sviluppa attraverso 6 moduli di 3 ore ciascuno. Vari gli argomenti trattati: introduzione al mondo digitale, utilizzo di internet, impiego della posta elettronica e condivisione dei contenuti, social network, utilizzo di Skype per la comunicazione e accesso a informazioni e servizi. Tutto questo con un approccio pratico, grazie alla strumentazione informatica messa a disposizione dei partecipanti.

In una società sempre più digitalizzata, contribuire a sviluppare le capacità di utilizzo delle nuove tecnologie, soprattutto per gli over 65, significa anche favorire la loro partecipazione attiva alla vita di tutti i giorni. Spesso, non avere competenze in fatto di computer può rappresentare l'esclusione dalla società. Non è un caso che Estra sia stata tra i primi, in Toscana, a investire nelle telecomunicazioni e ad offrire ai propri clienti una serie di servizi online molto semplici e intuitivi.



Anche io uso internet

Sede	Mese	Anno	Partecipanti
Arezzo	Novembre	2015	15
Siena	Febbraio	2016	15
Prato	Aprile		15





Obiettivi 2017: “Anche io uso internet”

Il progetto si evolve allargando la partecipazione ad altri stakeholder. Oltre a Estra e TI Forma, saranno coinvolte le amministrazioni locali, le associazioni dei pensionati e l'Università di Siena con gli studenti del dipartimento Di Scienze della Formazione.

Le fasi del progetto sono 3:

Fase 1. Gli studenti di Scienze della Formazione, attraverso lezioni e tirocini, acquisiranno competenze per la progettazione, l'organizzazione e il tutoraggio dei corsi di alfabetizzazione digitale rivolti agli over 65.

Fase 2. Si prevede l'erogazione del corso alle persone over 65 sui tre territori di origine di Estra (Arezzo, Prato e Siena): 7 moduli, della durata di 3 ore ciascuno, rivolti a 20 partecipanti per ogni territorio. Gli studenti, che si sono formati nella prima fase, svolgeranno attività di tutoraggio verso i partecipanti.

Fase 3. È la fase del *follow up*. Sarà promosso un convegno su temi dell'alfabetizzazione digitale e dell'inclusione sociale.

“Anche io uso internet”, oltre a soddisfare i bisogni del target principale (sviluppo di competenze digitali, inclusione sociale), produrrà benefici per tutti gli attori coinvolti nel progetto:

- viene erogato un servizio di pubblica utilità;
- diminuisce il divario digitale all'interno della comunità;
- sono offerte nuove competenze e opportunità di formazione agli studenti;
- si avvicinano generazioni differenti.



Sostenere le passioni

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

Nato a livello locale nel 2014 ad Arezzo, dal 2016 il premio prende un più ampio respiro nazionale arricchendosi della collaborazione di importanti partner come l’Unione Stampa Sportiva Italiana (USSI) e il patrocinio dell’Ordine dei Giornalisti Nazionale, della Toscana e delle Marche, Comitato Italiano Paralimpico (CIP), Comitato Regionale CONI Toscana e Marche, Special Olympics Italia e Fondazione “Candido Cannavò per lo Sport”.

Il premio “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie” vuole focalizzare l’attenzione su un tema importante per lo sport: la responsabilità di farsi carico della funzione di motore sociale di buone notizie tramite i suoi personaggi, le sue imprese e le sue storie. Fondamentale è il ruolo dei media per fare giungere quanto di bello, emozionale e valoriale ci sia proprio nello sport.

Alla prima edizione hanno partecipato 140 giornalisti.

I vincitori del premio 2016, divisi per categorie, sono stati:

Carta stampata nazionale	Floriana Bulfon	Il Reportage
Carta stampata locale	Michele Carletti	Il Resto del Carlino (ed. Ancona)
Web e blog nazionale	Alberto Francescut	Gazzetta.it
Web e blog locale	Roberto Grazzini	Il Tirreno.it
Televisione e radio nazionale	Luigi Carbone	Rai Sport
Televisione e radio locale	Massimiliano Masi	TV Prato



Tre menzioni d’onore sono state assegnate al Bologna F.C. 1909 per la realizzazione del reportage sulla storia di Godfred Donsah, ad Antonella Gaetani di Rainews24 per il servizio sul volontario sportivo internazionale di “CSI per il Mondo” e ad Alessandro Bientinesi de Il Tirreno per l’articolo dedicato all’impresa ciclistica di Francesco Magrini.

Infine, sono stati consegnati un premio alla carriera a Gianni Mura e un premio «Una donna di sport» ad Alessandra De Stefano.



Obiettivo 2017

Incrementare la notorietà del Premio “Estra per lo Sport”, predisponendo un piano di comunicazione e disseminazione social dei lavori presentati dai giornalisti per il premio. L’azione, inoltre, vuole favorire una maggiore circuitazione e valorizzazione delle buone notizie come esempio e stimolo positivo.

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Da sempre Estra si impegna per sostenere le passioni della sua comunità, contribuendo al finanziamento di numerose attività di tipo sportivo, sociale e anche culturale. Per Estra sostenere la cultura e lo sport rappresenta un investimento imprenditoriale di visibilità e fidelizzazione, significa dare un servizio in più, nella convinzione che la qualità della vita non sia meno importante della qualità dei servizi.

Nel 2016 l'investimento del Gruppo Estra nella comunità è stato di € 1.241.000 (di cui € 255.000 investiti dalle società partecipate). Tra le iniziative più rilevanti si segnalano:

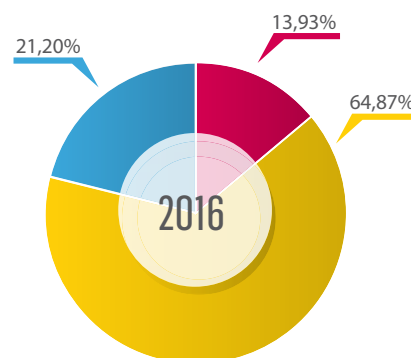
ACF Fiorentina, gli stadi di Perugia, di Pescara, di Palermo, di Cagliari, della Sampdoria, Firenze Marathon, PalaEstra (Siena), EstraForum (Prato), Palasport Estra Arezzo, Pala PrometeoEstra (Ancona), Emma Villas Volley, i Cavalieri Rugby, CUS Siena Scherma, Baseball Softball Club Arezzo, Follonica Hockey 1952, Museo del Tessuto di Prato, Teatro Mecenate di Arezzo, Teatro Signorelli di Cortona, Teatro Metastasio di Prato, Mediterraneo Downtown.

Estra e lo sport

Risulta chiaro come lo sport sia centrale nelle scelte di sponsorizzazione di Estra. Gli stadi di calcio in particolare sono piattaforme di comunicazione ad alto ritorno di immagine. Partendo da queste considerazioni, sono state selezionate alcune sponsorship strategiche, mirando ad una copertura geografica più ampia possibile ed in stretta connessione con le reti di vendita.

Nel contempo Estra ha collaborato con le associazioni sportive, anche di piccole dimensioni, in vista di un obiettivo di benessere comune, instaurando un network sinergico a tutti i livelli. Ne esce rafforzata la fiducia nello sport come elemento di formazione per le giovani generazioni e nelle realtà che, oltre agli obiettivi sportivi, si propongono di rilanciare la rete di relazioni del territorio.

Sponsorizzazioni (€)			
Cultura	Sport	Sociale	Totale
172.900	805.156	263.195	1.241.251



Estra collabora al mantenimento del patrimonio artistico e culturale italiano

Nel 2015, Estra ha finanziato il restauro del ciclo di affreschi de "La leggenda della Vera Croce" nella basilica di San Francesco ad Arezzo. Gli affreschi sono un capolavoro che Piero della Francesca dipinse tra il 1452 e il 1466 e narrano la "Leggenda Aurea" di Iacopo da Varagine.

Il restauro non veniva effettuato da sei anni ed era ormai urgente in considerazione della necessità di rimuovere la consistente presenza di polveri e particolato atmosferico depositati sulle superfici dipinte nel corso degli ultimi anni e di verificare contestualmente lo stato di conservazione della pellicola pittorica, al fine di evitare l'insorgere e il progredire di eventuali nuove situazioni di degrado (sollevamenti, distacchi, solfatazione, etc.) che potevano mettere a rischio la conservazione dei dipinti.



L'operazione è stata progettata in collaborazione tra il Polo Museale della Toscana, al quale secondo la recente riforma del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo afferisce attualmente la Basilica di San Francesco e la Soprintendenza Belle Arti e Paesaggio di Siena, Grosseto ed Arezzo alla quale compete la tutela dei monumenti del territorio aretino, ed è stata possibile anche grazie al significativo finanziamento di Estra.

Sempre nel 2015, Estra ha contribuito alla creazione di una serie di spazi a completamento del percorso espositivo del **Museo Civico ed Archeologico di Casole d'Elsa** (Siena). Il Museo è stato riconosciuto di rilevanza regionale e l'Amministrazione Comunale sta sviluppando una serie di interventi per collegare il Museo ad altri luoghi di cultura. All'interno di tale progetto si colloca la Rocca, sede del Palazzo Comunale. Gli ampi spazi del piano terra dell'antico edificio sono particolarmente adatti per essere adibiti a Museo della città, attraverso l'ausilio di pannelli esplicativi con ricostruzioni grafiche di Casole e del territorio nelle varie epoche, la struttura della rocca e il sistema difensivo. Altra appendice del Museo è costituita dal Centro esperienziale multifunzionale da ricavarsi in locali di proprietà comunale non lontani dal Museo. Questo progetto intende approfondire la storia materiale degli oggetti e lo straordinario bagaglio di competenze tecniche degli artigiani, artisti, necessario per realizzare i manufatti destinati in qualche caso agli usi comuni, in altri a durare per secoli, divenendo simboli e documenti dell'epoca storica che li aveva prodotti.

Nel 2016, invece, Estra ha contribuito ai costi necessari alla conservazione del **Museo della Madonna del Parto**, nel Comune di Monterchi (Arezzo). Il Museo è visitato da oltre 30.000 persone all'anno ed ospita l'omonimo affresco realizzato da Piero della Francesca tra il 1450 e il 1465. L'opera, una delle più importanti del Rinascimento, fu dipinta nella chiesa di Santa Maria di Momentana e dagli anni novanta è stata spostata nel Museo che necessitava di lavori di manutenzione. La Madonna del Parto e Monterchi condividono una storia indissolubile che ha origine nel 1459, quando Piero della Francesca si recò a Monterchi in ricordo della madre Monna Romana di Perino, nativa del piccolo borgo.

L'altro intervento finanziato dal Gruppo Estra **nel 2016**, ha riguardato la manutenzione della **Chiesa di Santa Maria delle Grazie** a Monteprandone (Ascoli Piceno). La chiesa fu edificata, nel XV secolo, per volontà di San Giacomo della Marca che la dedicò alla Madonna delle Grazie. Nella prima metà del secolo XVI, si decisero numerosi interventi di restauro della chiesa. Nel 1712 fu ricostruita la torre campanaria e riedificata l'abside; il portico antistante la chiesa ed il chiostro cinquecentesco furono rimaneggiati nel XIX secolo. La chiesa presentava evidenti segni di infiltrazioni di acqua piovana dalla copertura con struttura portante costituita da capriate in legno e dalla copertura in latero-cemento del portico antistante l'ingresso principale della chiesa.

Energia alle tue passioni

Se Estra si impegna a sostenere le passioni della sua comunità, al contempo, tutti coloro animati da una vera passione si impegnano al massimo per alimentarle, investendo tempo ed energia. Per questo motivo, Estra ha dato vita al concorso "Energia alle tue passioni", con il quale vuole premiare le passioni più autentiche, incentivando chiunque a continuare a investire energia e tenacia in ciò che si ama e fa star bene.

Per prendere parte al concorso era necessario iscriversi al sito internet www.energiaalletepassioni.it e raccontare la propria storia, a scelta per la sezione "Sport" o "Cultura e tempo libero". Ogni racconto doveva poi essere accompagnato da una fotografia rappresentativa che raccontasse con un'immagine di sintesi la passione descritta.

cestra ENERGIA ALLE TUE PASSIONI IL CONCORSO LE VOSTRE PASSIONI COME PARTECIPARE I PREMI

ENERGIA ALLE TUE PASSIONI

Il concorso che accende la tua passione più grande.

Ma una passione per la quale faresti qualcosa in più? Sei nel posto giusto?

Partecipa al concorso, racconta la tua storia e vinci la tua premiazione per vincere i fantastici premi in palio.

PARTECIPA E VINCI

LUCA, IMPREGATO APPASSIONATO DI BASKET

LA PASSIONE SI ACCENDE

MARCO, OPERAIO APPASSIONATO DI RUGBY

CHIARA, MEDICO APPASSIONATA DI RECITAZIONE

RACCONTA LA TUA PASSIONE

SCOPRI LE ALTRE STORIE

I vincitori del concorso, selezionati tra i quasi 260 partecipanti che hanno caricato il loro contributo, sono stati Annalisa, per la categoria "Sport", e Andrea, per la categoria "Cultura e Tempo Libero". Il premio in palio prevedeva la possibilità di vivere un'esperienza da sogno legata alla passione raccontata che nel caso di Andrea, 31 anni, della provincia di Pisa, ingegnere edile con la passione per l'altezza, si è concretizzata in un viaggio a Dubai per **visitare il grattacielo più alto del mondo**, il Burj Khalifa. Annalisa, 25 anni, dalla provincia di Caserta, ha avuto l'opportunità di dotarsi di una **palestra con attrezzature sportive professionali** per migliorarsi quotidianamente nella disciplina/passione del sollevamento pesi.

L'iniziativa è stata molto apprezzata: quasi 7.000 visitatori unici al sito e 1.900 utenti registrati.

Estra Sport Club

Il rapporto che lega Estra alle società sportive del Gruppo Estra Sport si consolida nel tempo e con esso il tentativo congiunto di guardare allo sport e alla pratica sportiva come potente strumento per “l’espressione o il miglioramento della condizione fisica e psichica, lo sviluppo delle relazioni sociali o l’ottenimento di risultati in competizioni a tutti i livelli” (Commissione Europea – White Paper on Sport - luglio 2007).



Tutti coloro che partecipano al progetto Estra Sport Club, sono fermamente convinti che lo sport rappresenti un formidabile connettore sociale, capace di dare risposte ai bisogni di inclusione della nostra società, in un ambiente dove le opportunità e le regole sono uguali per tutti.



Obiettivo 2017: Play for Inclusion

Se il 2016 è stato l’anno della progettazione, il 2017 sarà l’anno d’inizio di “**Play for Inclusion**”, il progetto che ha l’obiettivo di creare occasioni di relazione e felicità per le persone con disabilità mentale e rispettive famiglie. Special Olympics Italia con tutte le associazioni sportive del gruppo Estra Sport Club sono i partner del progetto.

La prima parte del 2017 sarà dedicata alla definizione ed individuazione, all’interno di tutte le società del Gruppo Estra Sport Club, del **Responsabile dell’Inclusione**, una figura innovativa nell’intero panorama sportivo nazionale. Successivamente, i tecnici di Special Olympics, assieme ai Responsabili dell’Inclusione delle società sportive di Estra Sport Club, predisporranno l’elenco delle attività inclusive che saranno implementate dalle società stesse nel corso della stagione agonistica 2017/2018.

Il primo anno di **Play for Inclusion** sarà un vero e proprio progetto pilota. Infatti, sulla base dei risultati ottenuti, il protocollo d’intesa che unisce le società di Estra Sport Club, sarà aperto a tutte le società sportive che ne volessero far parte, oltre alle istituzioni scolastiche, sportive ed enti locali.

Sport e Scuola

Campionati Studenteschi

Grazie alla sempre più stretta collaborazione con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Arezzo, i numeri dei Campionati Studenteschi sono sensibilmente cresciuti, così come accaduto per i Progetti Motori.

L'alleanza tra mondo scolastico sportivo ed Estra permette di promuovere lo sport come momento di educazione, crescita, impegno e aggregazione sociale. Da rimarcare l'adesione di tutte le istituzioni scolastiche (54) e di tutti i Comuni della Provincia di Arezzo (37).



Campionati studenteschi

	2015	2016	Incremento
Studenti	12.870	13.286	+416
Gare	121	194	+73
Istituzioni scolastiche	54	54	-
Professori di educazione fisica	160	200	+40
Discipline	21	29	+8
Comuni della provincia di Arezzo	37	37	-



Progetti motori

	2015	2016	Incremento
Studenti	8.600	10.000	+1.400
Progetti	15	18	+3



Obiettivi 2017

Confermare la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Arezzo, prevedendo anche la realizzazione di una cerimonia finale, presso il Campo Scuola di Arezzo, per la premiazione dei vincitori dei giochi a squadra.

Estendere la collaborazione per la realizzazione dei Campionati Studenteschi anche agli Uffici Scolastici Provinciali di Prato, Siena ed Ancona.

Nota Metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 è stato redatto **sulla base delle Linee Guida definite dal Global Reporting Initiative (GRI) nella versione G4**. Per ciò che concerne la ripartizione del valore aggiunto, **è stata adottata la metodologia proposta dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)**.

Il processo attraverso il quale è stato redatto il documento segue le logiche della progettazione. Infatti, ogni fase è stata realizzata attraverso l'utilizzo delle metodologie del Project Management, applicate alle specifiche esigenze della rendicontazione di sostenibilità. Il processo sarà ulteriormente potenziato e migliorato attraverso la predisposizione di un apposito programma informatico attraverso il quale, a partire dal prossimo esercizio, la rendicontazione degli indicatori di performance propri della sostenibilità, sarà ancora più efficiente.

La tempistica della pubblicazione del documento si è ridotta rispetto allo scorso esercizio (è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10 luglio 2017), questo ad ulteriore conferma del miglioramento del processo di redazione rispetto al primo anno di reportistica.

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 rendiconta il grado di raggiungimento degli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2015 relativi ai diversi Stakeholder di riferimento, oltre a definire dei nuovi obiettivi per l'esercizio 2017 e seguenti. Per la rendicontazione degli obiettivi 2016 è stata adottata la seguente simbologia:



obiettivo raggiunto



obiettivo parzialmente raggiunto



obiettivo non raggiunto

I temi descritti e rendicontati nel presente Bilancio sono il frutto dell'analisi di materialità effettuata all'inizio del processo. Questa analisi ha permesso di individuare i temi di maggiore interesse per l'azienda e per alcuni Stakeholder (i soci, le banche e i fornitori strategici del Gruppo). Contemporaneamente all'analisi di materialità, è stata svolta un'indagine, attraverso l'elaborazione e la somministrazione di appositi questionari, alle suddette categorie di Stakeholder. Tale indagine, volta a mantenere vivo e fecondo il rapporto tra l'azienda e i propri portatori di interesse e a raccogliere le loro opinioni, unita all'analisi di materialità, ha costituito il primo passo del nuovo processo di rendicontazione sostenibile, sempre più orientato agli Stakeholder e alle loro esigenze, anche in termini di fabbisogno informativo.

Rispetto all'anno precedente, è cambiato il perimetro di rendicontazione. Queste le società incluse nel presente Bilancio:

- Andali Energia S.r.l.
- Biogenera S.r.l.
- Centria S.r.l.
- Coopgas S.r.l.
- Estra S.p.A.
- Estra Clima S.r.l.
- Estracom S.p.A.
- Estra Elettricità S.p.A.
- Estra Energie S.r.l.
- Eta3 S.r.l.
- EXO Energy Trading S.r.l.
- Gas Tronto S.r.l.
- Gergas S.p.A.
- Prometeo 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
da OpenCom di Arezzo
Patrice De Micco, Michele Rossi

Sono stati coinvolti numerosi dipendenti per la raccolta dei dati, per le descrizioni e le note di commento. Per questo si ringrazia oltre al gruppo di lavoro nominato dal Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A.: *Francesco Aiazzi, Davide Andriulli, Antonino Azzarello, Daniela Baldini, Erika Baldini, Andrea Barni, Federico Barni, Silvia Becarelli, Francesco Bennardo, Franco Berni, Manuela Berra, Elena Beudò, Laura Bianchi, Marco Boninsegna, Caterina Brini, Lorenzo Busi, Alessandra Buzzigoli, Mara Cacioli, Cesare Calistri, Massimo Calosi, Matteo Casali, Laura Castagni, Monica Casullo, Manuel Cesarini, Silvia Ciacchini, Fausto Cinaglia, Lisa Cioni, Dennis D'Amico, Dania De Ascentis, Massimo Della Giovanpaola, Massimiliano Del Segato, Rosaria Elmi, Serena Fabianelli, Luca Fabiani, Fulvio Favini, Claudio Fei, Alessio Fioravanti, Mirko Fogacci, Letizia Fratosi, Alessandro Gavagni, Michele Gianotti, Andrea Ginosa, Carlo Gualtieri, Bernardo Lombardini, Fabio Magi, Antonio Marra, Riccardo Matteini, Stefania Mazzolai, Andrea Messia, Massimo Mina, Francesco Monini, Matteo Moruzzi, Dario Moschetto, Nicola Moschillo, Marco Nencini, Fabio Niccolai, Nicola Niccolai, Marco Paoletti, Stefano Paccagnini, Swami Pellegrini, Antonello Pepe, Giovanni Pettrone, Katia Poli, Pina Porcelli, Renzo Puccetti, Loide Punzo, Valentina Rensi, Riccardo Rosticci, Francesco Sabatini, Chiara Saccomanno, Marta Salvi, Riccardo Settesoldi, Loredana Spotti, Marta Tarani, Massimo Tiberi, Francesca Venuti, Francesco Verniani, Alessandro Vieri.*

Un ringraziamento speciale ad *Angela Rosa Liguori* che ha svolto un tirocinio curriculare di quattro mesi presso il Servizio Comunicazione Corporate di Estra, collaborando specificatamente alla realizzazione del presente Bilancio.

La validazione del Bilancio di Sostenibilità 2016 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*
- *Samuele Vaiani*

Progetto grafico
Loreto Pantano

Illustrazioni
Gordon Turrizziani

Stampato nel mese di Settembre 2017
da NOVA Arti Grafiche Signa (FI)

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

