



# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017

ai sensi degli artt. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016

# INDICE

1. Introduzione	4
2. Estra e la Sostenibilità	6
2.1 Analisi di materialità	6
2.2 Coinvolgimento Stakeholder	8
3. Modello di Gestione e Risk Management	10
3.1 Illustrazione Dei Rischi Aziendali	11
3.1.1 Ambiente	11
3.1.2 Società (Fornitura)	12
3.1.3 Personale	14
3.1.4 Rispetto dei Diritti Umani	14
4. Le Certificazioni del Gruppo	15
5. Politiche anticorruzione	18
6. Personale e formazione	21
6.1 Occupazione	23
6.2 Crescita capitale umano	27
6.3 Sicurezza sul lavoro	28
6.4 Pari opportunità	30
6.5 Equilibrio lavoro/vita privata	31
6.6 Libertà di associazione e relazioni industriali	32
7. Sociale	33
7.1 Clienti	33
7.1.1 Qualità servizi offerti	35
7.1.2 Sicurezza impianti	38

7.1.3 Trasparenza nei rapporti con i clienti	40
7.1.4 Reputazione e brand	41
7.2 Fornitori	41
7.2.1 Pratiche appalti	46
7.3 Collettività	47
7.3.1. Progetti per la collettività e sviluppo comunità locale	48
7.3.2 Educazione ambientale	51
7.3.3 Dialogo con Enti Pubblici	51
8. Ricerca e sviluppo	53
8.1 Prodotti e progetti innovativi	53
9. Ambiente	56
9.1 Tutela del territorio	57
9.1.1 Impianti di produzione di energia	57
9.1.2 Consumi	59
9.1.3 Emissioni in atmosfera (prodotte ed evitate)	61
9.1.4 Attività di efficientamento energetico nelle sedi	62
9.2 Gestione dei rifiuti	63
Nota metodologica	64
GRI Content Index	67
Relazione delle società di revisione indipendente	73

## 1. INTRODUZIONE

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

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF) del Gruppo Estra al 31 dicembre 2017 è redatta in adempimento alle disposizioni del Decreto 254/16 ed è un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, così come previsto dal Decreto (Art. 5 comma 3b).

Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle società consolidate integralmente all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2017. Sono state escluse le seguenti società con le motivazioni descritte:

- TuArete: in quanto società nata il 7 agosto 2017 dalla scissione da Edma Reti Gas. TuArete si occupa della gestione delle concessioni di distribuzione gas nei Comuni di Mosciano, Citerna, Rieti e Magione.
- EDMA: in quanto società di partecipazioni entrata a far parte del consolidato il 28.12.2017.

Per entrambe le società, TuaRete e EDMA, nel Bilancio consolidato è stato consolidato solo lo stato patrimoniale e non il conto economico.

Inoltre, si segnala che i dati relativi a Verducci Servizi Energie, fusa per incorporazione nel 2017 in Estra Energie, non sono significativi ai fini della comprensione complessiva della qualità commerciale offerta ai clienti da parte del Gruppo Estra in considerazione dell'esiguità del numero di clienti (2.700) e sono pertanto esclusi dalla rendicontazione.

Ulteriori esclusioni dal perimetro sono indicate in corrispondenza di singoli indicatori o temi. I dati riportati fanno riferimento all'anno solare 2017; a fini comparativi è stato riportato il raffronto delle informazioni quantitative dell'ultimo biennio 2016-2017, laddove possibile. Lo standard di rendicontazione adottato da Estra per la redazione della propria DNF è il GRI

Sustainability Reporting Standards, pubblicato nel 2016 dal Global Reporting Initiative.

In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation (paragrafo 3), all'interno della DNF si è fatto riferimento ai Reporting Standards indicati nella Nota metodologica allegata al presente documento (GRI Referenced).

Per ciascun tema riportato nella presente relazione si evidenzia la sua materialità rispetto all'analisi effettuata da Estra, i rischi collegati, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

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

La presente DNF è approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 5 marzo 2018 ed è sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.

La DNF è pubblicata nella sezione "Il Gruppo" del sito internet della Società ([www.estra.it](http://www.estra.it)).

## 2. ESTRA E LA SOSTENIBILITÀ

Estra, nata nel 2010, ha realizzato una Sintesi di Sostenibilità per l'anno 2014 ed ha prodotto il suo primo Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2015 e successivamente per il 2016. Il processo di avvicinamento ai temi della rendicontazione di sostenibilità è iniziato dunque a cinque anni dalla sua costituzione. Sistemizzati tutti gli aspetti amministrativi e contabili i tempi erano maturi per affrontare anche la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'ultimo tassello mancante per una completa accountability aziendale.

Estra è consapevole che la propria capacità di creare valore sia sempre più distribuita anche su elementi tradizionalmente non considerati: dalla reputazione all'ambiente, dall'umano e sociale all'organizzazione. Elementi che devono essere integrati in maniera profonda e completa all'interno dei percorsi di pianificazione in quanto leva di qualità e sviluppo.

I temi della sostenibilità contribuiscono a ridefinire i processi per affrontare il cambiamento e rispondere ai bisogni e alle aspettative del mondo in cui opera l'azienda con l'obiettivo di mantenere una redditività duratura.

### 2.1 Analisi di materialità

Il concetto di Materialità viene definito dai GRI Sustainability Reporting Standards 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. La Materialità corrisponde alla soglia oltre la quale gli aspetti diventano sufficientemente importanti da dover essere inclusi nel report”* (GRI Sustainability Reporting Standards).

Il processo di identificazione dei temi materiali è iniziato, in Estra, nel corso del 2016, attraverso l'attivo coinvolgimento di un ampio numero di soggetti, sia interni che esterni al Gruppo.

Una prima fase ha visto l'analisi delle linee guida GRI-G4 (linee guida applicate per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2016, ora sostituite dai GRI Standards) e del piano industriale del Gruppo, da cui è emerso un primo elenco di temi materiali, corroborati anche dall'esame di documenti di settore, di quelli redatti da Utilitalia, e da un'analisi dei temi di materialità di altre società similari operanti nel comparto utility.

In una seconda fase, i temi individuati sono stati raggruppati in aspetti che poi sono stati sottoposti ad una valutazione interna all'azienda, operata da un gruppo di circa 30 persone (tra cui dirigenti e responsabili di servizi già coinvolti nella redazione del Bilancio di Sostenibilità 2015, oltre ai componenti del Consiglio di Amministrazione). Parallelamente, gli stessi aspetti

sono stati 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.

La valutazione delle figure interne all'azienda e degli Stakeholder, è avvenuta attraverso la somministrazione di una scheda contenente un elenco dei temi suddivisi in base alle indicazioni dello standard di rendicontazione. 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.

I temi materiali emersi dall'analisi sono riportati nella seguente tabella insieme al raccordo con gli ambiti previsti dal Decreto 254/2016:

Temi Decreto 254/2016	Temi DNF
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Politiche anticorruzione
Personale	Occupazione ed equilibrio lavoro e vita privata Crescita capitale umano Sicurezza sul lavoro Pari opportunità Libertà di associazione Relazioni industriali e autorità di regolazione
Società	Sicurezza impianti Efficienza e trasparenza gestione Trasparenza rapporti con clienti Reputazione e brand Pratiche appalti Impatto sociale dell'attività dei fornitori Sviluppo comunità locale Educazione ambientale Dialogo con enti pubblici Coinvolgimento Stakeholder Qualità dei servizi offerti

Ambiente	Tutela territorio Impatto parco automezzi Efficientamento energetico Rinnovabili e riduzione emissioni Gestione rifiuti Impatto ambientale attività fornitori
Diritti umani	Sostenibilità catena di fornitura Pari opportunità

## 2.2 Coinvolgimento Stakeholder

Il coinvolgimento degli Stakeholder e la soddisfazione delle loro aspettative rappresenta un obiettivo rilevante per il Gruppo Estra, come dimostrato dalle numerose iniziative dedicate alle varie categorie di Stakeholder intraprese nel corso del tempo. Tali iniziative si inseriscono in un contesto di rispetto e tutela dell'ambiente, di valorizzazione dei dipendenti, di soddisfazione dei clienti, di dialogo costante con le comunità e i Comuni, di attenta gestione della catena di fornitura, nonché di comunicazione trasparente con gli azionisti e i finanziatori.

Queste le principali iniziative di dialogo e coinvolgimento con gli stakeholder (2017)

Stakeholder	Iniziative
Azionisti	Incontri periodici con gli azionisti Assemblee
Clienti	Indagine di customer satisfaction su clienti gas e luce Convention con clienti industriali e grossisti gas e luce Newsletter mensile agli iscritti all'area clienti Canale Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico
Finanziatori	Convention con i principali finanziatori di Estra Spa



Comunità aziendale	<p>Meeting di presentazione delle linee strategiche</p> <p>Meeting dedicati alla forza vendita aziendale</p> <p>Meeting dedicato al personale delle società di vendita gas e luce</p> <p>Meeting dedicato al personale della società di distribuzione gas</p> <p>Meeting con tutti i dipendenti per bilancio attività 2016 e auguri di fine anno, svolti a Prato, Siena e Arezzo</p> <p>Evoluzione del portale MyEstra</p>
Soci indiretti (Comuni)	Newsletter mensile di informazione
Fornitori	Convention con i principali fornitori Estra Energie ed Estra Elettricità
Collettività	<p>Pillole informative trasmesse da televisioni regionali e locali</p> <p>Post pubblicati sulla pagina Facebook</p> <p>Informazioni pubblicate sul sito <a href="http://www.estra.it">www.estra.it</a></p> <p>Comunicati e conferenze stampa</p>

### 3. MODELLO DI GESTIONE E RISK MANAGEMENT

Conformandosi alla disciplina dettata dal Decreto Legislativo n.231/2001, il Gruppo Estra, nel 2010, si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, che costituisce il riferimento di gestione finalizzato all'istituzione di un sistema di prevenzione e controllo aziendale atto a prevenire la commissione degli illeciti previsti dal decreto. Più nello specifico, le Società del Gruppo Estra che, ad oggi, si sono dotate di tale Modello sono: Estra, Estra Energie, Centria, Estra Elettricità, Gergas, Prometeo, Solgenera, Estra Clima ed Estracom.

Le società del perimetro di rendicontazione che non sono dotate di un Modello di Gestione o sono di recente acquisizione (Piceno Gas Vendita e Gas Tronto) oppure hanno pochi o nessun dipendente (Eta3, Cavriglia, Tegolaia).

Dal punto di vista strutturale, il Modello si compone di un sistema organico di procedure ed attività di controllo, ex ante ed ex post, la cui configurazione è stata ispirata:

- dai requisiti indicati dal D.Lgs. 231/2001 e dalla relativa relazione di accompagnamento;
- dalle linee guida di Utilitalia e di Confindustria;
- dai Position Paper dell'Associazione Italiana Internal Auditors (AIIA) e dai principali orientamenti giurisprudenziali in materia.

Il Modello è costantemente aggiornato per rispondere all'evoluzione normativa. In tal senso, ad esempio, è fondamentale sottolineare come, a partire dal 2018, nel Modello sarà inserito il reato di market abuse, fattispecie già inclusa fra i reati presupposto di responsabilità ai sensi D.Lgs. 231/2001. Tale reato si configura qualora alcuni soggetti, approfittando di informazioni confidenziali, diffondano notizie non vere oppure falsino il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari, cagionando conseguenze sfavorevoli per gli investitori. L'inclusione di tale fattispecie di reato nel Modello risponde non solo alla necessità attuale del Gruppo, in qualità di emittente di titoli di debito, di fornire adeguate garanzie agli investitori, ma anche a quella futura di dotarsi di un sistema organico di presidi e controlli indispensabile per operare su quei mercati finanziari che il Gruppo inizierà ad approcciare proprio nel corso del 2018. Su attuazione e rispetto del modello vigila costantemente l'Organismo di Vigilanza (ODV), con autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo, che si estendono a tutti i settori e funzioni della società. Tali poteri devono essere esercitati al fine di svolgere efficacemente e tempestivamente le funzioni previste dal Modello e dalle norme di attuazione del medesimo

per assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza dello stesso, secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001.

In particolare l'ODV svolge i seguenti compiti:

- vigilanza sull'effettività del Modello, ossia sull'osservanza delle prescrizioni da parte dei destinatari;
- monitoraggio delle attività di attuazione e aggiornamento del Modello;
- verifica dell'adeguatezza del Modello, ossia della sua efficacia nel prevenire i comportamenti illeciti;
- analisi circa il mantenimento, nel tempo, dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello, e promozione del necessario aggiornamento;
- approvazione ed attuazione del programma annuale delle attività di vigilanza nell'ambito delle strutture e funzioni del Gruppo;
- cura dei flussi informativi di competenza con il Consiglio di Amministrazione e con le funzioni aziendali.

Tutte le società che hanno adottato il Modello, nel periodo compreso tra settembre e dicembre 2017, hanno provveduto a rinominare l'ODV, il quale rimarrà in carica per un triennio fino all'approvazione del bilancio 2019. Estra S.p.A ha nominato un Organo di Vigilanza che è lo stesso per tutte le società che hanno adottato il Modello. L'ODV è composto di cinque membri, quattro esterni ed uno interno - Quello interno è il Responsabile dell'Internal Auditing di Estra S.p.A.

Con riferimento al tema dei rischi aziendali, si riporta di seguito l'illustrazione dei principali rischi. Si specifica che i rischi descritti nel paragrafo seguente sono stati valutati da ESTRA a livello qualitativo ai fini della redazione della presente DNF, dal momento che anche il modello di valutazione e gestione dei rischi di business a livello aziendale è ancora in corso di implementazione.

### **3.1 Illustrazione Dei Rischi Aziendali**

#### **3.1.1 Ambiente**

I rischi ambientali rivestono, da sempre, centralità assoluta per gli operatori del settore energetico, per il forte collegamento ai temi dello sviluppo economico, sociale ed ambientale, specialmente, ma non esclusivamente, con riferimento alle comunità locali.

Gli effetti dei cambiamenti climatici hanno dimostrato di poter influenzare in modo significativo sia il valore degli asset aziendali, sia il sistema energetico nel suo complesso, facendo così emergere una nuova categoria di rischi. Tale categoria, collegata al sempre più frequente manifestarsi di eventi meteorologici estremi, in grado di provocare danni alle infrastrutture ed alla continuità del servizio elettrico, ha messo in luce la necessità per gli operatori del settore di intervenire sul rafforzamento degli apparati infrastrutturali e di implementare soluzioni di prevenzione e mitigazione. Il Gruppo Estra è perfettamente consapevole di tale scenario; tuttavia, non essendo distributore di energia elettrica, non è in grado di attuare azioni concrete volte a mitigare il rischio dell'interruzione della continuità del servizio di energia elettrica.

Partendo dalla consapevolezza che comportamenti improntati al rafforzamento ed al mantenimento delle infrastrutture, nonché alla prevenzione ed alla mitigazione dei potenziali rischi derivanti da un loro eventuale indebolimento, possono contribuire ad incrementare le performance ambientali di medio-lungo periodo, il Gruppo Estra ha definito politiche ed azioni di miglioramento mirate alla prevenzione dei potenziali rischi ambientali. Alla Capogruppo ed alle società incluse nella Strategic Business Unit (SBU) "Vendita gas naturale ed energia elettrica" il cui processo produttivo non ha impatti significativi dal punto di vista ambientale e non è soggetto a normative ambientali specifiche, congiuntamente alle società della SBU "Distribuzione gas" e dell'Area di Attività (ADA) "Servizi energetici" sono affidate politiche di risparmio energetico e di diversificazione degli approvvigionamenti. Nella SBU "Distribuzione gas" e nell'ADA "Telecomunicazioni", ove il processo produttivo genera scavi su suolo pubblico e formazione di rifiuti soggetti a normative ambientali specifiche, il monitoraggio e le azioni di miglioramento continuo sottoposte a costanti verifiche certificative sono finalizzate a ridurre il rischio ambientale.

### 3.1.2 Società (Fornitura)

Il contesto di generale stallo della situazione economica, accompagnato da fenomeni di instabilità geopolitica non ha certamente favorito il perseguimento di processi di razionalizzazione e di sviluppo strutturale da parte del Gruppo Estra, le cui azioni di consolidamento e di crescita dimensionale dei propri business, al contrario, sono dovute passare attraverso l'istituzione di elevati presidi ai principali rischi sociali a cui la propria attività è continuamente sottoposta.

In particolare, la SBU "Vendita gas naturale ed energia elettrica" (soggetta ad un processo

di graduale liberalizzazione accompagnato ad un assetto regolatorio molto invasivo) vede avvicinarsi all'orizzonte un possibile allargamento della platea dei competitors a soggetti dimensionalmente importanti ed attualmente operanti su mercati esteri. In tal senso, l'alta competizione sul prezzo e l'elevata variabilità, alimentata dalla costante apertura a nuove modalità di approvvigionamento, hanno spinto il Gruppo Estra a proseguire nello sviluppo di politiche di integrazione della filiera, politiche che l'hanno contraddistinto lungo tutta la propria traiettoria evolutiva.

Parallelamente, le emergenti domande di nuovi servizi nei settori dell'energia e delle telecomunicazioni hanno trovato impulso nei fattori che stanno caratterizzando i cambiamenti di scenario in corso. In tal senso, la necessità di incentivare un minor consumo energetico (anche attraverso il maggior utilizzo di fonti rinnovabili e lo sfruttamento del potenziale offerto dalle tecnologie informatiche), ha spinto le ADA "Servizi energetici" e "Telecomunicazioni" ad agire in prima linea nel fronteggiare opportunità e rischi direttamente connessi allo sviluppo diversificato delle rispettive strategie di crescita.

Per quanto riguarda la SBU "Distribuzione gas", l'esercizio appena trascorso è stato caratterizzato da ulteriori rinvii dei percorsi attuativi di liberalizzazione. Non è stato quindi possibile quantificare concretamente quello che nei prossimi esercizi sarà il rischio-opportunità più significativo, costituito dalle c.d. Gare di Ambito, che il Gruppo Estra si è adeguatamente preparato a fronteggiare.

Con riferimento alla prevenzione dei rischi legati alla possibile mancanza di continuità nella somministrazione delle forniture da parte delle società del Gruppo Estra e, più nello specifico, a quella dei rischi relativi ad eventuali interruzioni nel servizio di natura non programmabile, imputabili sia a difficoltà nell'approvvigionamento delle materie prime che a malfunzionamenti delle infrastrutture, il Gruppo Estra porta avanti una costante attività di monitoraggio dei livelli di rispetto delle disposizioni normative e degli standard dettati dalle Autorità competenti del Sistema Italia. Accanto a ciò, tuttavia, il Gruppo Estra persegue il continuo miglioramento delle performance attraverso la costante attenzione all'integrazione di tutte le fasi della filiera di commercializzazione e mediante l'adozione di politiche finalizzate ad un costante incremento degli standard di qualità del servizio che vedono nella gestione strategica delle infrastrutture uno dei punti chiave.

### 3.1.3 Personale

Il Gruppo Estra è ben consapevole della rilevanza strategica assunta dalle proprie risorse umane, elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni. Alla luce di ciò, e con l'obiettivo di far fronte ai rischi collegati ad un non adeguato sviluppo delle professionalità e delle competenze del proprio personale, il Gruppo Estra porta avanti percorsi formativi e di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti collocati a tutti i livelli organizzativi, promuovendo modalità di selezione ed inserimento dei neo assunti fortemente orientate alle conoscenze scolastiche e/o professionali già acquisite ed allo specifico ruolo a cui gli stessi saranno destinati, e mantenendo un'attenzione costante alla valorizzazione dei talenti formati, come dimostrato dai meccanismi incentivanti e di crescita di carriera riservati ai dipendenti del Gruppo più meritevoli.

Relativamente ai rischi collegati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro sono stati predisposti da tutte le società con dipendenti documenti di valutazione dei rischi al fine di:

- individuare le modalità adottate dall'organizzazione per identificare i pericoli;
- individuare le occasioni in cui si rende necessaria l'elaborazione o la revisione della valutazione dei rischi;
- individuare le modalità con le quali si controllano i rischi individuati e valutati, tramite gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro e quindi con gli strumenti tecnici ed organizzativi di prevenzione e protezione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Inoltre, le società Estra, Estracom, Estra Elettricità, Estra Energie, Estra Clima, Centria e Gergas hanno ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione secondo la norma OHSAS18001.

### 3.1.4 Rispetto dei Diritti Umani

Il rispetto dei diritti umani rappresenta un valore fondante e centrale dell'agire del Gruppo Estra che trova pieno riconoscimento nel Codice Etico adottato. In tal senso, il Gruppo Estra garantisce il rispetto dei diritti umani dei propri lavoratori e tutela i diritti dei dipendenti dei propri fornitori inserendo nelle richieste di offerta e nei contratti successivamente stipulati clausole di salvaguardia sociale.

Dal momento della sua nascita Estra, non ha mai registrato episodi legati alla violazione di diritti umani, allo stato attuale non ha individuato nessun rischio relativo al tema.

#### 4. LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in materia di qualità, ambiente e sicurezza, nel corso dell'esercizio 2017 Estra e le società del gruppo (Estra Energie, Estra Com ed Estra Elettricità) gestite, per quanto riguarda il sistema qualità, ambiente e sicurezza, dalla capogruppo, hanno finalizzato la propria attività attraverso concrete azioni di riorganizzazione del proprio sistema di gestione, adottando un Sistema Integrato per le certificazioni e UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e UNI CEI ISO/IEC 27001:2014.

Nel corso del 2017 sono stati regolarmente effettuati gli audit interni e quelli programmati per la ri-certificazione del sistema in essere e acquisizione di nuove certificazioni con esito positivo.

*Nel dettaglio si riportano le certificazioni per società:*

Società	Tipologia	Denominazione	Campo di applicazione
Estra S.p.A.	Gestione della qualità	UNI EN ISO 9001	Erogazione di servizi per la gestione del cliente, di servizi amministrativi e informativi. Progettazione e sviluppo di sistemi informativi.
Estra S.p.A.	Gestione dell'ambiente	UNI EN ISO 14001	Erogazione di servizi per la gestione del cliente, di servizi amministrativi e informativi per le società controllate e partecipate.
Estra S.p.A.	Sicurezza dei dati e delle informazioni	UNI ISO IEC 27001	Erogazione di servizi di Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (Paas) e infrastructure as a Service (IaaS).
Estra S.p.A.	Gestione della sicurezza dei lavoratori	OHSAS 18001	Erogazione di servizi per la gestione del cliente, di servizi amministrativi e informativi per le società controllate e partecipate.
Estra Energie	Gestione della qualità	UNI EN ISO 9001	Vendita di Gas Naturale.
Estra Energie	Gestione dell'ambiente	UNI EN ISO 14001	Vendita di Gas Naturale
Estra Energie	Gestione della sicurezza dei lavoratori	OHSAS 18001	Vendita di Gas Naturale
Estra Elettricità	Gestione della sicurezza dei lavoratori	OHSAS 18001	Vendita di Energia Elettrica
Estracom S.p.A.	Gestione della qualità	UNI EN ISO 9001	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.

Estracom S.p.A.	Sistema informativi	UNI CEI ISO 27001	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.
Estracom S.p.A.	Gestione dell'ambiente	UNI EN ISO 14001	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.
Estracom S.p.A.	Gestione della sicurezza dei lavoratori	OHSAS 18001	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.
Estraclima S.r.l.	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001	Progettazione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti termici e di condizionamento. Gestione di beni, immobili e impianti accessori. Gestione di impianti di produzione di energia termica, elettrica.
Estraclima S.r.l.	Sistemi di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori	OHSAS 18001	Progettazione, installazione, riqualificazione, gestione e manutenzione di impianti elettrici, termici e di condizionamento. Gestione e manutenzione di patrimonio immobiliare. Gestione impianti di cogenerazione.
Estraclima S.r.l.	Sistemi di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	Progettazione, installazione, riqualificazione, gestione e manutenzione di impianti elettrici, termici e di condizionamento. Gestione e manutenzione di patrimonio immobiliare. Gestione impianti di cogenerazione.
Estraclima S.r.l.	Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)	UNI CEI 11352	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.
Estraclima S.r.l.	Gestione apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra	Regolamento (CE) 303/2008	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.
Gergas S.p.A.	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001	Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale e gpl (settore EA-28).
Gergas S.p.A.	Sistemi di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001	Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale e gpl (settore EA-28).
Centria S.r.l.	Sistema di gestione dei beni	UNI EN ISO 55001	Gestione: Impianti e reti per la distribuzione del gas metano; Attrezzature e strumenti di misura; Risorse umane.
Centria S.r.l.	Sistema di gestione dell'energia	UNI EN ISO 50001	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 Impianti fotovoltaici. Progettazione di sistemi di efficientamento energetico anche finalizzati all'ottenimento dei certificati bianchi.



Centria S.r.l.	Gestione della qualità	UNI CEI ISO/IEC 27001	Sviluppo e gestione della rete di comunicazione, tele gestione e tele lettura dei dati acquisiti dagli smart meter e successiva gestione del Sistema SAC. Sviluppo e gestione della rete di comunicazione, tele controllo e tele gestione per gli impianti RE.MI e per i Gruppi di Riduzione delle reti di distribuzione di gas naturale.
Centria S.r.l.	Gestione della sicurezza dei lavoratori	OHSAS 18001	Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.
Centria S.r.l.	Gestione della qualità	UNI EN ISO 9001	Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.
Centria S.r.l.	Gestione dell'ambiente	UNI EN ISO 14001	Gestione impianti e rete distribuzione gas metano e relativa progettazione e realizzazione. Erogazione servizio di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.
Centria S.r.l.	Gestione dell'ambiente	Regolamento Emas	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 a regolamento europeo volontario, 1221 del 2009.
Centria S.r.l.	Gestione della qualità	UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200	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; la UNI 11200 è la versione italiana della 15838, stesso campo di applicazione.
Centria S.r.l.	Gestione della qualità	UNI EN ISO 3834-2	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.
Centria S.r.l.	Gestione della qualità	UNI 11024	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.
Centria S.r.l.	Gestione della qualità e responsabilità sociale	SA8000	Progettazione, costruzione e gestione di reti e impianti di distribuzione gas.

## 5. POLITICHE ANTICORRUZIONE

L'impegno sul tema della lotta alla corruzione trova riscontro nel Codice Etico di Estra S.p.A. (e delle società controllate) che esclude il perseguimento dell'interesse dell'azienda in violazione delle leggi e bandisce favoritismi, comportamenti collusivi, corresponsione di benefici materiali e immateriali e ogni altra azione volta a influenzare o ricompensare azioni di soggetti terzi, pubblici o privati.

Il Gruppo Estra si è dotato di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, tra i quali il reato di corruzione tra privati a vantaggio della società.

Nel Modello sono contenute una serie di Protocolli e regole comportamentali alle quali la Società, i membri del Consiglio di Amministrazione, i sindaci, i dipendenti, i collaboratori, nonché, più in generale, tutti coloro che operino in nome e per conto della stessa, devono attenersi nei rapporti con una serie di interlocutori, tra i quali un rilievo preminente spetta alla Pubblica Amministrazione. Nel definire il proprio Modello ai sensi del D. Lgs. 231/2001 la Società ha effettuato una mappatura delle aree di business più a rischio di commissione di reati di corruzione attiva tra privati che offrono un vantaggio per l'ente. Tale mappatura non include i rischi di corruzione passiva. La citata mappatura ha rilevato che il rischio di commettere il reato di corruzione tra privati è basso. La società ha tuttavia posto in essere dei presidi allo scopo di prevenire il compimento di tale reato, a titolo esemplificativo sono stati predisposti dei protocolli specialistici per le attività ritenute più sensibili (omaggi e spese di rappresentanza; gestione pagamenti; sponsorizzazioni; acquisti e appalti; consulenze e collaborazioni esterne; personale). Particolare attenzione è stata data agli omaggi che sono consentiti se di esiguo valore e non possono eccedere un valore unitario superiore a 150 Euro. Nel corso del 2017 non sono stati messi in atto processi specifici volti a valutare rischi relativi alla corruzione passiva. La funzione di Risk Management, nata recentemente, si è infatti concentrata su altre tematiche e, in particolare, sulla mappatura dei rischi dei business aziendali principali e sulla predisposizione di nuovi capitoli per le coperture assicurative.

La supervisione e il controllo del Modello è affidata ad un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo al quale vengono inviati periodicamente i flussi informativi. Tali flussi riguardano tutti i soggetti che operano in nome e per conto del Gruppo Estra e hanno per oggetto situazioni di criticità effettiva o potenziale con riferimento ai reati contenuti nel D. Lgs. 231/2001 ed al relativo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Sulla base dei risultati del monitoraggio sono poi pianificati e condotti dall'Organismo di

Vigilanza specifici audit con le funzioni coinvolte nelle attività.

È a disposizione dei destinatari del Modello un canale per le segnalazioni anonime di presunte violazioni attraverso cassette posizionate presso le sedi societarie. A tal proposito nel biennio 2016-2017 non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione e né l'azienda né i suoi dipendenti sono stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione.

In seguito all'entrata in vigore della legge n.179 del 2017 "disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità", il Gruppo valuterà la possibilità di predisporre un canale informatico per le segnalazioni in via elettronica e una procedura formalizzata per le segnalazioni anonime (Whistleblowing) da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

Le politiche e le procedure di anti-corruzione dell'organizzazione vengono comunicate al 100% dei membri degli organi di governo e controllo (CdA e Collegio Sindacale) delle società che hanno adottato il Modello di Gestione e il Codice Etico. A differenza del 2016, anno in cui non è stata effettuata attività di formazione in materia di anticorruzione rivolta ai membri degli organi di governo, nel corso del 2017, il 7,32% dei membri degli organi di governo e di controllo (6 persone) ha ricevuto formazione in tale ambito.

Il Modello di Gestione e il Codice Etico sono stati comunicati a tutti dipendenti delle relative società al momento della loro approvazione. A tutti i nuovi assunti viene consegnata una copia del Modello di Gestione e del Codice Etico.

*Totale e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione, divisi per categoria e regione*

	2016	2017
<b>Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione</b>	2	8
Impiegati	1	0
Quadri	1	2
Dirigenti	0	6*
Percentuale su totale dipendenti	0,32%	1,24%
Distribuzione Geografica:		
Arezzo	0,00%	0,00%
Prato	50,00%	75,00%
Siena	50,00%	25,00%

*\* I dirigenti formati sono anche membri di Organi di Governo Societari*

Nel corso del 2016 e del 2017, non si sono verificati episodi accertati in cui dipendenti abbiano violato il Modello di Gestione per temi connessi alla corruzione.

Per quanto riguarda i fornitori, con riferimento agli anni 2016 e 2017 è previsto che tutti coloro che ricevano ordini d'acquisto e alcuni che ricevono ordini da contratto dalle società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico siano tenuti a prenderne visione<sup>1</sup>. Il loro mancato rispetto può comportare la richiesta di risarcimento danni e/o la risoluzione del rapporto contrattuale.

Le seguenti tabelle mettono in luce il numero di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo, con riferimento sia agli ordini di acquisto che agli ordini da contratto, e mostrano la percentuale di essi sul totale dei fornitori per il 2017.

2017			
Numero totale fornitori		1.962*	
Ordini di acquisto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	635	635	100%
Ordini da contratto	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
	465	191	40,08%

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

Inoltre, per quanto riguarda le procedure di gara, sia ad evidenza pubblica sia negoziate, i fornitori sono portati a conoscenza del Modello 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo nei bandi e nelle lettere di invito. In particolare, le imprese che fanno domanda di ammissione o domanda di partecipazione alle gare si impegnano a prendere visione, condividere ed accettare i principi di tali documenti. Il vincitore della gara è in seguito oggetto di verifiche con riferimento ad aspetti di moralità, antimafia e casellario giudiziario, nonché regolarità fiscale e contributiva. Nel corso del 2016 e 2017 non si sono verificati episodi accertati in cui i contratti con partner commerciali siano stati interrotti o non siano stati rinnovati a causa di violazioni del Modello di Gestione relative a corruzione.

1. Nel solo caso degli ordini di acquisto è richiesta, oltre alla presa visione, anche la condivisione e accettazione dei relativi principi.

## 6. PERSONALE E FORMAZIONE

Il rispetto dei diritti umani rappresenta un valore fondante e centrale dell'agire del Gruppo Estra che trova pieno riconoscimento nel Codice Etico adottato. Pur non avendo una politica formalizzata per la gestione del personale, gli elementi principali delle politiche praticate da Estra sono evidenziati nel Codice Etico di Estra, che garantisce il rispetto dei diritti umani dei propri lavoratori.

Nel documento si legge che:

*Estra S.p.A. non tollera alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.*

*È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo. La Società rifiuta qualsiasi azione che possa configurare abuso d'autorità e, più in generale, che violi la dignità e l'integrità psico-fisica della persona. Per tutta la durata del rapporto di lavoro, i dipendenti ed i collaboratori ricevono indicazioni che consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica. Il personale si impegna ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico.*

*Estra S.p.A. si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo. È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.*

*I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice di comportamento.*

Il Gruppo Estra crede nelle persone come elemento essenziale ai fini del miglioramento continuo dell'attività aziendale e della creazione di valore sostenibile: Il fattore umano, infatti, rappresenta una risorsa organizzativa chiave, il cui continuo e costante sviluppo è condizione imprescindibile per il proficuo perseguimento della massima soddisfazione del cliente/utente nel rispetto del territorio e dei suoi valori.

Punto cardine della politica del personale del Gruppo Estra è il costante impegno nella selezione e nel mantenimento di personale dotato di competenze adeguate al ruolo da ricoprire e alle mansioni da svolgere. Per la selezione del personale il Gruppo Estra ha adottato una specifica procedura che definisce i requisiti essenziali, i criteri e le modalità di reclutamento nel rispetto delle forme previste dall'ordinamento vigente. In particolare, è garantita pari opportunità nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza

etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali nel rispetto della normativa vigente e in particolare del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, recante il “Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell’art. 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246”, e la protezione dei dati personali in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua su competenze tecniche, professionali e/o manageriali, basata su obblighi legislativi e sull’analisi degli specifici fabbisogni formativi individuali e aziendali, come dimostrato dalle quasi 32 ore di formazione per dipendente formato registrate per il 2017.

È inoltre prioritario per il Gruppo Estra, garantire un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute, principi fondamentali a cui esso ispira le proprie scelte e decisioni e che viene perseguito con fermezza ed assoluto rigore, come dimostrato dall’implementazione di un Sistema di Gestione della salute e sicurezza dei Lavoratori OHSAS 18001:2007.

Il suddetto sistema che si inserisce in un più ampio contesto di monitoraggio, gestione e prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell’attività professionale, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D. Lgs. 81/2008, vede il Gruppo Estra:

- adottare tutte le misure di sicurezza richieste dall’evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre;
- garantire il rispetto di tutte le disposizioni vigenti, nazionali e comunitarie, in materia di prevenzione infortuni (considerando anche norme tecniche e standard internazionali) da parte di tutti coloro che operano nell’organizzazione;
- promuovere l’adozione di comportamenti responsabili e sicuri da parte di tutti coloro che operano nell’organizzazione, e la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi, al fine di rendere chiaro a chi opera nell’organizzazione:
  - che ognuno svolge compiti ed attività fonte di potenziali rischi per se stessi e per le altre persone;
  - che i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori possono essere eliminati o mantenuti sotto controllo attraverso l’adozione di misure di prevenzione e protezione collettive e/o individuali.

- perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori, avvalendosi dell'attiva partecipazione dei lavoratori stessi sia alla redazione delle procedure gestionali e alle procedure di lavoro sicuro sia alla segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate.

Estra in applicazione dei suddetti principi, si impegna a:

- rendere noto, a tutto il personale ed agli altri soggetti portatori di interesse, la politica della salute e sicurezza dei lavoratori, i suoi principi ispiratori ed i relativi obiettivi attraverso mezzi più opportuni;
- prevenire l'accadimento di infortuni e malattie professionali;
- formare, informare e sensibilizzare continuamente il Management e tutti i lavoratori affinché siano posti nelle migliori condizioni per svolgere in piena sicurezza i compiti assegnati;
- progettare e implementare i processi produttivi e le attività con criteri in grado di prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato;
- adottare processi e modelli organizzativi utili anche per tracciare le relative responsabilità.

## **6.1 Occupazione**

Dal 2014 il numero delle società facenti parte del Gruppo Estra, è cresciuto particolarmente nel settore della vendita di gas ed elettricità e nella distribuzione di metano. Con lo scopo di integrare i vari processi e creare maggiori sinergie fra società, alcuni dipendenti sono stati distaccati, totalmente o parzialmente, su società diverse da quella da cui giuridicamente dipendono. Oltre ad un migliore utilizzo delle professionalità aziendali, questa scelta garantisce anche l'affermarsi, in tutte le società del Gruppo, dello stesso modello organizzativo e gestionale. I dipendenti comandati ad altre Società sono 21 nel 2017 e 17 nel 2017.

Pertanto, i dati che seguono sono stati determinati con il metodo del Full Time Equivalent (FTE). Si tratta di una metodologia, prevista dal GRI, particolarmente adatta a rappresentare in modo accurato situazioni occupazionali come quelle del Gruppo Estra, in cui l'impegno lavorativo totale di alcuni dipendenti risulta essere ripartito su più Società del Gruppo, incluse quelle non rientranti nel perimetro del Bilancio Consolidato e della presente Dichiarazione.

Riguardo all'occupazione si notano la crescita del numero dei dipendenti e l'assoluta prevalenza di contratti a tempo indeterminato.

Sotto il profilo della parità di genere rimane la distanza tra uomini e donne per quanto riguarda la qualifica; distanza superiore a quella naturale dovuta alla percentuale di presenza femminile

(38% dei dipendenti).

Il 90% circa dei contratti part-time del Gruppo Estra, sono richiesti da dipendenti di genere femminile.

Le assunzioni, nel biennio preso a riferimento, sono state 80, si dividono quasi equamente tra uomini e donne e, riguardo alle fasce d'età, si distribuiscono quasi per la metà tra minore o uguale a 29 anni e fra 30 e 50 anni compresi.

#### *Numero totale di dipendenti*

	2016	2017
<b>Numero totale dipendenti</b>	616	644

#### *Suddivisione dipendenti per qualifica*

	2016	2017
<b>Qualifica</b>		
Dirigenti	16	17
Quadri	25	36
Impiegati	451	475
Operai	119	112
Fattorini	5	4

#### *Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere*

	2016		2017	
<b>Qualifica per genere</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>
Dirigenti	15	1	16	1
Quadri	16	9	26	10
Impiegati	230	221	241	234
Operai	119	0	112	0
Fattorini	5	0	4	0



*Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere*

	2016	2017
Tempo Indeterminato	576	609
Uomini	365	386
Donne	211	223
Tempo Determinato	40*	35**
Uomini	21	13
Donne	19	22

\* Di cui 20 somministrati (10 Uomini e 10 Donne)

\*\* Di cui 19 somministrati (7 Uomini e 12 Donne)

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

*Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età) e tasso di assunzione*

	2016	2017
<b>Numero assunzioni</b>		
Totale	44	36
Uomini	24	17
Donne	20	19
<b>Nuovi assunti per fasce di età</b>		
Minore o uguale a 29 anni	21	18
Fra 30 e 50 anni compresi	22	13
Oltre 50 anni	1	5

	2016	2017
<b>Tasso di assunzione*</b>		
Totale	0,07	0,05
Uomini	0,06	0,04
Donne	0,09	0,06
<b>Tasso di assunzione per fasce di età</b>		
Minore o uguale a 29 anni	0,49	0,41
Fra 30 e 50 anni compresi	0,50	0,03
Oltre 50 anni	0,01	0,02

\*Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età) e tasso di turnover

Nel 2017 le cessazioni sono dovute a pensionamenti, dimissioni, scadenza di contratti a tempo determinato e di somministrazione, trasferimenti ad altra società. Nel 2016, oltre alle tradizionali motivazioni precedentemente citate, le cessazioni furono causate anche da alcuni licenziamenti. Le cessazioni si concentrano nella fascia d'età under 29 anni, segno della mobilità nell'occupazione giovanile.

	2016	2017
<b>Numero Cessazioni</b>		
Totale	21	18
Uomini	12	11
Donne	9	7
<b>Numero cessazioni per fasce di età</b>		
Minore o uguale a 29 anni	8	8
Fra 30 e 50 anni compresi	5	6
Oltre 50 anni	8	4

	2016	2017
<b>Tasso di turnover*</b>		
Totale	0,03	0,03
Uomini	0,03	0,03
Donne	0,04	0,03

<b>Tasso di turnover per fasce di età</b>		
Minore o uguale a 29 anni	0,19	0,18
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,01
Oltre 50 anni	0,05	0,02

*\*Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti*

## **6.2 Crescita capitale umano**

L'attenzione del Gruppo Estra alla valorizzazione del capitale umano come leva fondamentale per creare e mantenere valore nel tempo trova fondamento nei risultati ottenuti in ambito formazione nel corso del 2017, con più dell'86% dei lavoratori, pari a 555 dipendenti, coinvolti in 17.526 ore di formazione su un ampio range di argomenti, dagli aspetti contabili e amministrativi alla sicurezza sul lavoro, dal Risk Management al MOGC, passando attraverso temi fortemente innovativi come Industria 4.0 ed Internet of Things.

*Numero totale e numero medio di ore di formazione*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Numero totale ore di formazione	14.347	17.526
Numero medio di ore di formazione per lavoratore	23,29	27,21

*Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Dirigenti</b>		
Uomini	44,87	33,81
Donne	16,00	0,00
<b>Quadri</b>		
Uomini	54,63	82,27
Donne	34,11	47,83
<b>Impiegati</b>		
Uomini	23,98	29,54
Donne	14,87	11,18
<b>Operai</b>		
Uomini	30,63	40,93

Donne	0,00	0,00
<b>Fattorini</b>		
Uomini	6,40	12,50
Donne	0,00	0,00
<b>Totale</b>		
Uomini	27,88	36,17
Donne	15,65	12,63

Gli scatti di carriera fotografano numericamente la crescita del capitale umano, che si evidenzia particolarmente nel 2017 con 100 passaggi di livello. Sostanzialmente identica la percentuale di uomini e donne a cui è stato riconosciuto uno scatto di carriera. Nel 2016 le donne erano percentualmente maggiori, nel 2017 lo sono gli uomini, ma le cifre si differenziano per 1-2 punti percentuali.

#### *Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti*

	2016	2017
<b>Scatti di Carriera</b>		
Uomini	25	65
% su totale dipendenti uomini	6,49%	16,32%
Donne	18	35
% su totale dipendenti donne	7,79%	14,29%
Totale Scatti di Carriera	43	100
% su totale dipendenti	6,98%	15,54%

### **6.3 Sicurezza sul lavoro**

Nel biennio preso a riferimento non si sono verificati:

- morti sul lavoro del personale iscritto al libro matricola, per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale;
- infortuni gravi sul lavoro che abbiano comportato lesioni gravi o gravissime al personale iscritto al libro matricola per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale. In tal senso, le fattispecie di infortuni verificatesi nel biennio 2016-2017, quasi identiche per i due anni, hanno principalmente riguardato cadute da altezze ridotte, cadute e piccoli traumi avvenuti in ufficio, in itinere e durante gli eventi outdoor, nonché traumi e sforzi a livello della testa, della schiena, del tronco, degli arti superiori ed inferiori avvenuti

durante i lavori ed, in ultimo, incidenti stradali in itinere ed a bordo dei mezzi aziendali;

- addebiti in ordine a malattie professionali su dipendenti o ex dipendenti, per i quali la società sia stata dichiarata definitivamente responsabile.

Vista la tipologia dei lavori (tutti gli operai sono di genere maschile), gli infortuni riguardano principalmente gli uomini.

Non si sono verificati casi di malattia professionale e di conseguenza il tasso è pari a zero.

*Tasso di assenteismo (complessivo e per genere)*

	2016	2017
Tasso di Assenteismo	5,38	5,26
Uomini	5,67	5,22
Donne	4,82	5,33

*Numero totale infortuni (complessivo e per genere)*

	2016	2017
Numero totale infortuni	12	12
Uomini	9	10
Donne	3	2

*Tasso di infortuni (complessivo e per genere)*

	2016	2017
Tasso di infortuni	12,55	11,43
Uomini	14,46	14,95
Donne	8,99	5,25

*Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)*

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

## 6.4 Pari opportunità

La prevalenza di uomini tra i dipendenti del Gruppo Estra si spiega con la presenza di un alto numero di operai tutti di genere maschile che operano nel settore della distribuzione del gas metano.

Due terzi dei dipendenti si trovano nella fascia che va dai 30 anni ai 50 anni comprendendo personale assunto recentemente e chi già operava nel Gruppo fin dal momento della sua costituzione.

La presenza femminile negli organi di governo e controllo (CdA e collegi sindacali) delle società del Gruppo, è rimasta stabile intorno al 10%.

### *Numero dipendenti per genere*

	2016	2017
Uomini	385	399
Donne	231	245

### *Numero dipendenti per fasce di età*

	2016	2017
Minore o uguale a 29 anni	43	44
Fra 30 e 50 anni compresi	405	402
Oltre 50 anni	168	198

La tabella sottostante evidenzia alcuni dati di rilievo relativi alla Governance del Gruppo, ponendo particolare attenzione agli aspetti legati ai ruoli ed ai membri presenti all'interno degli Organi di Governo e controllo societari, nonché alla dimensione di genere ed anagrafica legata ai membri stessi:

	2016	2017
<b>Composizione</b>		
Numero ruoli	106	105
Numero Membri	72	66
Donne	11	10
Uomini	61	56

## Età

### Minore o uguale a 29 anni

Donne	0	0
-------	---	---

Uomini	0	0
--------	---	---

### Da 30 a 50 inclusi

Donne	11	9
-------	----	---

Uomini	23	22
--------	----	----

### Oltre 50 anni

Donne	0	1
-------	---	---

Uomini	38	34
--------	----	----

### Età media

Donne	47,45	46,20
-------	-------	-------

Uomini	52,93	53,23
--------	-------	-------

Età media complessiva	52,10	52,16
-----------------------	-------	-------

## 6.5 Equilibrio lavoro/vita privata

Fin dal 2012 Estra ha sottoscritto con le RSU aziendali un accordo per l'orario flessibile e da sempre è presente, nelle sedi di Prato, Siena e Arezzo il servizio mensa. Due soluzioni che rendono la vita dei dipendenti più facile e producono una migliore gestione del tempo di lavoro. La conciliazione tra lavoro e vita privata si sostanzia anche in un'organizzazione del lavoro che facilita la presenza di modalità flessibili (nel 2017, nel Gruppo Estra sono 51 le persone che lavorano part-time e sono 52 quelle che hanno ottenuto congedi parentali) o che evita situazioni che ostacolano il work-life balance come fare riunioni in orari che rendano altamente probabile prolungamenti di orario, oppure prevedere spostamenti per lavoro in giornate festive.

Le sedi principali del Gruppo Estra (Prato, Siena, Arezzo, Ancona) sono tutte dotate di un sistema di videoconferenza che evita gli spostamenti e quindi riduce il rischio di straordinari dovuti al tempo di viaggio. Dal 2017 è attivo inoltre un sistema di videoconferenza dal proprio computer che facilita gli scambi lavorativi tra colleghi che si trovano in sedi diverse, riducendo ulteriormente la necessità di spostamenti.

Anche l'attenzione al godimento delle ferie garantisce un sano bilanciamento tra vita privata e lavorativa. Su questo aspetto il Gruppo Estra è particolarmente attento, abbinando una quota del premio di produzione all'effettuazione delle ferie annuali entro i termini contrattuali.

## 6.6 Libertà di associazione e relazioni industriali

In caso di operazioni straordinarie (operazioni di riorganizzazione, chiusure, espansioni, vendita in tutto o in parte dell'organizzazione e fusioni) il Gruppo Estra si attiene alle disposizioni di legge, fornendo un periodo minimo di preavviso di 25 giorni.

È ovviamente garantita la libertà di associazione; è iscritto al sindacato circa il 40% del totale dei dipendenti.

*Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere*

	2016	2017
Totale	245	243

	2016	2017
Uomini	173	168
Donne	72	75



## **7. SOCIALE**

*I comportamenti della società sono contraddistinti da equità e trasparenza. Per questo nelle relazioni con tutte le controparti, Estra evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.*

*Estra s'impegna a garantire percorsi di dialogo e comunicazione con tutti i portatori d'interesse: interni (dipendenti, sindacati) ed esterni (cittadini, azionisti, enti pubblici, associazioni, ecc.), impegnandosi a tener conto delle loro istanze, comunicando loro le performance aziendali e coinvolgendoli, ove possibile, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, nell'ambito di una politica di trasparenza e di partecipazione alla vita aziendale. (Codice Etico).*

Il Gruppo Estra non ha un'unica politica formalizzata sui temi sociali in generale, tuttavia ne ha diverse relative e collegate ai sistemi di gestione della qualità. La creazione di valore sostenibile da parte del Gruppo Estra trova infine espressione nei suoi rapporti con le Istituzioni Pubbliche, primi su tutti quelli con le istituzioni e gli organismi di governo e regolazione del settore, i gruppi di lavoro istituiti presso di essi e le diverse associazioni di categoria, fondati su processi continui di dialogo collaborativo, nonché quelli con la Pubblica Amministrazione, improntati su correttezza, trasparenza, chiarezza, collaborazione e rispetto dei reciproci ruoli. Fondamentale è il rapporto che il Gruppo Estra ha con i mezzi di comunicazione, trasversale rispetto al soddisfacimento dei bisogni informativi di tutti i suoi portatori di interesse. Lo spirito di collaborazione e di rispetto dei reciproci ruoli che anima il rapporto del Gruppo Estra con i media, infatti, consente ad esso di sostenere percorsi di dialogo e comunicazione con tutti i portatori di interesse, interni (dipendenti, sindacati) ed esterni (cittadini, azionisti, enti pubblici, associazioni, ecc.) e, insieme alle pubblicazioni di interesse generale e ad un sito web costantemente aggiornato, consentono al Gruppo Estra di rispondere con tempestività, completezza e trasparenza alle loro esigenze informative.

### **7.1 Clienti**

La creazione di valore sostenibile da parte del Gruppo Estra trova la sua prima e immediata espressione nel perseguimento della massima soddisfazione del cliente/utente, formalizzata anche nella politica dei sistemi di gestione della qualità. È infatti obiettivo primario del Gruppo Estra il costante miglioramento degli standard di qualità e sicurezza previsti, attraverso l'attività di monitoraggio periodico della qualità del servizio prestato unita ad un'appropriata e tempestiva comunicazione delle informazioni relative ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

Il Gruppo Estra promuove l'adozione, nei contratti e nelle comunicazioni, di un linguaggio chiaro e semplice, il più possibile vicino a quello della clientela diffusa, e incoraggia l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami mediante appropriati sistemi di comunicazione, prediligendo, al contenzioso, il dialogo improntato alla massima professionalità e qualità, che vede nel rispetto e nella non discriminazione, nella cortesia e nella piena collaborazione i propri valori chiave.

A dimostrazione di ciò, nel 2017 è stata approvata da Estra Energie ed Estra Elettricità una nuova versione del *Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste*. Le società del Gruppo Estra hanno portato a termine un complesso procedimento, oltre a una serie di investimenti volti a garantire a tutti i consumatori le più ampie garanzie nella relazione contrattuale con le medesime. Il processo di vendita, infatti, è stato orientato verso una procedura molto più attenta alla chiarezza e alla trasparenza con molteplici verifiche sulla reale volontà del cliente di passare ad Estra.

Dal punto di vista dell'integrazione della filiera, il Gruppo Estra individua due settori nei quali operare: 1) nel mercato del gas e dell'energia elettrica come presidio della filiera del trading gas anche attraverso attività di optimization trading; 2) nell'efficienza energetica e nelle rinnovabili come presidio dei due settori incentivando lo sviluppo nel campo dell'efficienza energetica e l'internalizzazione delle società partecipate che operano nelle rinnovabili.

È stato, dunque, migliorato il processo di vendita con una procedura più attenta alla chiarezza ed alla trasparenza, attraverso un processo capace di verificare a più riprese la reale volontà del cliente di passare ad Estra. Al fine di realizzare un ascolto sistematico del cliente, il Gruppo Estra predispone indagini di customer satisfaction a cadenza periodica e definita. È questa una preziosa fonte di informazioni per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio. A fine 2017 si è svolta un'indagine di customer satisfaction sul servizio vendita gas nelle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena che ha rilevato un livello di soddisfazione dei clienti di Estra pari a 8,2 su una scala di valutazione da 1 a 10.

Sugli specifici aspetti commerciali della fornitura, questi sono i risultati di soddisfazione:

- 8,27 per la consegna delle bollette;
- 8,17 adeguatezza dell'intervallo tra l'invio della bolletta e la scadenza di pagamento;
- 8,17 per l'esattezza delle bollette;
- 8,17 per la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette.

Riguardo agli utenti del servizio di distribuzione gas metano, grande attenzione viene data alla sicurezza degli impianti e delle reti, con un'attività di ispezione per la ricerca di perdite e fughe

che supera gli obblighi di legge<sup>2</sup>. Ottimi risultati anche sulla qualità del servizio collegato alla gestione delle fughe gas. Ad esempio la percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento gas (90% entro 120 secondi) è pari al 100% per Gergas, mentre Centria ha deciso uno standard aziendale migliorativo (99% entro 100 secondi) che viene rispettato al 99,99%.

### 7.1.1 Qualità servizi offerti

I dati che seguono dimostrano la buona qualità dei servizi offerti ai clienti. Nel servizio vendita gas ed elettricità, sia per gli uffici al pubblico che per il call center, dal 2016 al 2017, si registra un miglioramento nelle performance: nonostante sia aumentato il numero di chiamate e sia cresciuto l'afflusso agli sportelli, i tempi di attesa, in entrambi i casi, diminuiscono. Riguardo al servizio di distribuzione del gas metano si rilevano percentuali di rispetto dei livelli di servizio, relativi al punto intervento, che vanno dal 100% al 99%. In particolare Centria si è data uno standard migliorativo per la risposta alla chiamata per pronto intervento che rispetta al 99%.

Per quanto riguarda i reclami, dal 2016 al 2017 è cambiato il sistema di vendita del Gruppo, che non utilizza più i call center esteri. La scelta di non esternalizzare più questo tipo di servizio spiega il decremento dei dati relativi ai reclami che tra il 2017 e il 2016 sono dimezzati.

Il tempo di rispetto dello standard massimo previsto si attesta sul 96%.

*Reclami scritti: numero totale, numero di pratiche in attesa di risposta al 31.12, risposte evase entro il tempo standard massimo previsto e rispetto del tempo massimo*

	2016*	2017
Numero reclami scritti	10.529	5.011
Numero pratiche in attesa al 31.12	324	187
Risposte evase entro il tempo standard massimo previsto	10.169	4.794
Rispetto del tempo massimo (40 giorni)	96,58%	95,67%

*\*Sono escluse le società di vendita Gas Tronto e Piceno Gas in quanto la prima non veniva gestita dal Gruppo e la seconda non era stata ancora acquisita.*

2. Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, entrata in vigore dal 1° gennaio 2017. (Per maggiori informazioni si veda il paragrafo 7.1.2 Sicurezza impianti).

## Servizio vendita gas metano ed energia elettrica

Numero clienti serviti per sportello e tempo medio di attesa\*

	2016	2016 TM attesa	2017	2017 TM attesa
N. clienti gas e luce	105.908	15 minuti	144.195	12 minuti

\*I dati si riferiscono alle società *Estra Energie*, *Estra Elettricità*. Per *Prometeo*: i dati non sono stati rilevati nel 2017, ma saranno disponibili a partire dal 2018 con l'installazione, presso il nuovo ufficio al pubblico, del sistema che contabilizza i dati di accesso; i dati delle società *Vea* e *Coopgas*, fuse per incorporazione in *Estra Energie* e quelli delle società *Gas Tronto* e *Piceno Gas Vendita*, che hanno affittato il ramo di azienda relativo alla vendita di gas e luce a *Estra Energie*, non sono compresi, ma lo saranno dal 1° gennaio 2018, quando, anche nei loro uffici, verrà installato il sistema che contabilizza i dati di accesso agli sportelli.

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

2016					
	Ricevute	Risposte	TM di attesa	Accessibilità	Livello Servizio
Estra Energie	246.057	239.887	55 secondi	100%	97,49
Estra Elettricità	208.984	201.360	54 secondi	100%	96,35
Prometeo	140.808	137.761	52 secondi	100%	97,84
Coopgas	20.530	19.326	23 secondi	98%	94,14
<b>Totale</b>	<b>616.379</b>	<b>598.334</b>			

2017					
	Ricevute	Risposte	TM di attesa	Accessibilità	Livello Servizio
Estra Energie	342.700	336.023	13 secondi	100%	98,05
Estra Elettricità	181.466	177.930	13 secondi	100%	98,05
Prometeo	128.566	125.809	13 secondi	100%	97,86
Coopgas <sup>3</sup>	24.394	21.064	40 secondi	98%	86,35
<b>Totale</b>	<b>677.126</b>	<b>660.826</b>			

\*Per *Vea*, *Gas Tronto* e *Piceno Gas Vendita* vale quanto detto precedentemente.

3. Per questi aspetti si è deciso di riportare separatamente Coopgas in quanto non sarebbe stato adeguatamente rappresentativo del livello del servizio erogato, l'accorpamento dei dati con quelli riferiti ad Estra Energie.

Ogni anno l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), pubblica un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di elettricità e gas. Il più recente rapporto pubblicato è quello relativo al 2016 e raffronta i dati di 38 società di vendita (<https://www.arera.it/it/docs/17/425-17.htm>). La qualità del call center di Estra Energie e di Estra Elettricità raggiunge il massimo del punteggio per l'accesso al servizio, si piazza al 3° posto per il livello del servizio ed è tra i primi 10 per il tempo medio di attesa.

### Servizio distribuzione gas metano

Percentuale di chiamate telefoniche per servizio guasti con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti: tipologia di intervento (sull'impianto di distribuzione/a valle del PDR), livello previsto dalla Delibera n. 574/13, tempo medio rilevato (minuti) e percentuale di rispetto del tempo massimo

Società	Tipologia di intervento	Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.10)		Tempo medio rilevato (minuti)		% rispetto del tempo massimo	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Centria Gergas	Sull'impianto di distribuzione	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	32,21 22	33,55 20	99,71% 100%	99,74% 100%
Centria Gergas	A valle del PDR	90% entro 60 minuti	90% entro 60 minuti	32,66 22	32,36 18	99,36% 100%	99,85% 100%

*Percentuale di rispetto del tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento gas e livello previsto dalla Delibera n. 574/13*

*Società: Centria*

	Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.9)	Standard migliorativo definito da Centria	Rispetto standard migliorativo
2016	90% entro 120 secondi	99% entro 100 secondi	99,87%
2017	90% entro 120 secondi	99% entro 100 secondi	99,99%

Società: Gergas

	<b>Livello previsto dalla Delibera n. 574/13 (art.9)</b>	<b>Rispetto standard</b>
2016	90% entro 120 secondi	100%
2017	90% entro 120 secondi	100%

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

<b>Società</b>	<b>Numero di chiamate</b>		<b>Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)</b>	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Centria	14.393	13.413	32,62	36
Gergas	235	967	29	27

### 7.1.2 Sicurezza impianti

Il servizio aziendale che potrebbe avere impatti in termini di salute e sicurezza è quello della distribuzione del gas metano e a questo servizio, sono riferiti i dati delle tabelle seguenti che riportano le attività dedicate all'ispezione dei contatori e della rete. La ricerca sistematica delle perdite e delle fughe gas permette di effettuare riparazioni che garantiscono la sicurezza della collettività. Di particolare importanza, per la sicurezza e la salute della collettività, il dato relativo alle ispezioni della rete di distribuzione che viene controllata, ogni anno, quasi totalmente.

Di particolare importanza per garantire la sicurezza degli impianti è il sistema di telecontrollo delle cabine di 1° salto per la riduzione della pressione del gas metano. Una serie di alert permettono di intervenire prontamente in caso di guasti o fughe.

Oltre a questa fondamentale attività, il Gruppo Estra affianca un'attività di informazione dei cittadini residenti nelle aree dove viene gestito il servizio di distribuzione del gas metano. Con depliant multilingue e con messaggi sugli automezzi aziendali, si comunicano semplici accorgimenti per prevenire in casa incidenti da gas combustibili.

### *Gruppi di misura ispezionati*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Numero PDR alta e media pressione	71	165
Numero PDR bassa pressione	5.830	3.382

### *Ispezioni derivazioni aeree*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Metri ispezionati alta e media pressione	49	486
Metri ispezionati bassa pressione	9.082	3.550
Numero derivazioni alta e media pressione	36	99
Numero derivazioni bassa pressione	3.567	1.051
Numero riparazioni	42	11

La diminuzione nel 2017, del numero dei gruppi di misura ispezionati e delle derivazioni aeree ispezionate rispetto al 2016, dipende dall'aver verificato impianti in alta e media pressione che non erano stati precedentemente ispezionati. Per i gruppi di misura inoltre si è proceduto alla sostituzione dei vecchi misuratori con nuovi contatori elettronici che non necessitavano di essere controllati.

### *Ispezioni derivazioni interrato*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Metri ispezionati alta e media pressione	62.328	65.022
Metri ispezionati bassa pressione	833.069	803.645
Numero derivazioni alta e media pressione	9.011	10.468
Numero derivazioni bassa pressione	110.249	116.559
Numero riparazioni	48	39

### *Ispezioni rete distribuzione gas*

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Metri totali alta e media pressione	2.256.113	2.278.857,14
Metri ispezionati alta e media pressione	2.256.098	2.276.460,55

Metri totali bassa pressione	3.039.785	3.046.430,42
Metri ispezionati bassa pressione	2.974.954	3.043.554,69
Numero riparazioni	49	57

### 7.1.3 Trasparenza nei rapporti con i clienti

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 suddetto procedimento si è chiuso, a dicembre del 2016, con una sanzione di 500 mila euro.

Le due società del Gruppo Estra da circa due anni, infatti, 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”.

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 molti operatori del settore.

Tra le principali tutele attivate da Estra Energie ed Estra Elettricità, da fine 2016 e durante il 2017, si segnalano:

- 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.



Nel 2016 e nel 2017 non si sono verificati:

- danni causati all'ambiente per cui la società sia stata dichiarata colpevole in via definitiva;
- sanzioni o pene definitive inflitte all'impresa per reati o danni ambientali.

#### 7.1.4 Reputazione e brand

Il marchio Estra è molto noto all'interno dei propri territori storici, grazie all'utilizzo di canali di comunicazione offline e online e agli investimenti effettuati per la diffusione e il rinnovamento degli store e degli uffici al pubblico, per le sponsorizzazioni di importanti eventi sportivi e per il sostegno a numerose associazioni sportive giovanili con il progetto *EstraSportClub*, per le campagne pubblicitarie sui principali canali televisivi nazionali e per il network di media online, radiofonici, televisivi e social creato in Toscana e nelle Marche.

Alla fine del 2017, è stata eseguita una rilevazione sull'immagine di Estra presso la popolazione delle province di Arezzo, Grosseto, Prato e Siena. Tale indagine ha messo in luce l'ottima reputazione del brand.

Estra con percentuali che vanno dal 90% al 95% di accordo (molto o abbastanza d'accordo), sulle seguenti definizioni:

- è un'azienda seria, di cui mi posso fidare;
- garantisce servizi di qualità;
- è attenta all'ambiente;
- è vicina alle esigenze dei clienti;
- è efficiente, risolve i problemi velocemente;
- è presente e radicata nel territorio;
- è competitiva;
- è innovativa.

## 7.2 Fornitori

Al fine di estendere l'attenzione all'ambiente ed allo sviluppo sociale oltre i propri confini, il Gruppo Estra è attento all'impatto ambientale e sociale dei propri fornitori. L'integrazione della catena di fornitura e con essa la gestione degli aspetti di sostenibilità, rappresenta un tema strategico.

Il Gruppo Estra è attento all'impatto ambientale dei propri fornitori. A dimostrazione di ciò, nonostante non esista una procedura applicata a tutti i nuovi fornitori per la valutazione secondo criteri ambientali, si evidenzia un progressivo aumento di procedure nelle quali viene

chiesto ai fornitori di conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità ambientale richiesti dalla certificazione ISO 14001, la quale, diversamente dalle certificazioni OHSAS 18001 e SA8000, volte all'implementazione di un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori, mira all'implementazione di un sistema di gestione ambientale basato sul modello del miglioramento continuo definito dal Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Inoltre il sistema di valutazione dei fornitori adottato da Estra, prevede una specifica categoria sul rispetto dell'ambiente da parte del singolo fornitore.

In particolare, il Gruppo Estra è attivamente impegnato nel promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali, nonché ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici. Le attività esplicitate di seguito si applicano a tutti i nuovi fornitori e si ripetono se per lo stesso fornitore, maturano, nel tempo, dei cambiamenti nelle coordinate bancarie o nella ragione sociale. A tal proposito, il Gruppo Estra, nel momento in cui un fornitore chiede di iscriversi all'albo fornitori di Estra Spa e Centria dichiara di essere a piena e diretta conoscenza che non sussistano a carico del fornitore stesso, sentenze di condanna, passate in giudicato, che non sono stati emessi a carico del fornitore stesso decreti penali di condanna divenuti irrevocabili, né sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p. per reati in danno dello Stato o della Comunità per uno reati previsti dell'art. 80 del D.Lgs 50/2016. L'articolo elenca numerosi reati anche relativi alla moralità professionale degli operatori economici, che escluderebbero gli stessi dalla partecipazione alle gare promosse dalla P.A. I fornitori che si iscrivono all'Albo dichiarano anche che non sussistono situazioni ostative alla contrattazione con la P.A., incluso quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, di rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art.3 della L. 136/2010 e di impegnarsi a fornire opportuna documentazione per la verifica del rispetto della stessa norma, anche nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti. Inoltre nell'anagrafica che ogni fornitore compila, per essere inserito nel sistema gestionale SAP, questo si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari e dichiara che non sussistono cause di decadenza di sospensione o di divieto relative alla normativa antimafia di cui all'art. 67 del D.Lgs. 159/ 2011. Negli Ordini di Acquisto che vengono inviati ai fornitori quest'ultimi si impegnano a prendere visione, condividere ed accettare i principi del Codice Etico e del MOGC varati ai sensi del D.Lgs. 231/2001, pena l'eventuale richiesta di risarcimento danni e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Nonostante non vi sia una procedura applicata a tutti i nuovi fornitori del Gruppo per la valutazione secondo criteri sociali, il Gruppo Estra è sempre più attento al loro impatto sociale.

A dimostrazione di ciò vi è il 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, ottenuta da Centria (società a maggior rischio in termini di diritti umani lungo la catena di fornitura), volta a certificare aspetti della gestione aziendale attinenti alla CSR (Corporate Social Responsibility) tra i quali il rispetto dei diritti dei lavoratori e la garanzia di sicurezza e salubrità del luogo di lavoro, nonché l'adozione da parte di Centria, di un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori che classifica gli stessi su diversi livelli di rischio potenziale ed associa a tali livelli una procedura di monitoraggio progressivamente più complessa all'aumentare del rischio.

Su 367 fornitori, 24 sono risultati fornitori con rischio sociale medio-alto su cui Centria può avere, o ha, un'influenza significativa. La valutazione del rischio sociale dei propri fornitori è stata adottata solo da Centria perché le attività relative alla distribuzione del gas metano comportano l'utilizzo di imprese che, operando nel campo dei lavori, sono maggiormente esposte ad un possibile rischio sociale.

Nel 2016 e nel primo semestre del 2017 sono continuate le attività di audit di valutazione dei fornitori. I risultati dei questionari di autovalutazione sui fornitori ad alto rischio sociale hanno rilevato che la conformità ai dettami SA8000 va dal 100% al 91,4%.

Si riporta di seguito la tabella con il numero di fornitori classificati per gruppo merce e livello di rischio.

<b>LIVELLO DI RISCHIO SOCIALE<sup>4</sup></b>					
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Totale</b>
Appalti per lavori	4	2	3	3	12
Assicurazione			1		1
Consulenze		2	9		11
Forniture		7	26	4	37
Noleggio		1			1
Professionista		2	2		4
Professionista preventivista			4		4
Servizi	3	2	1		6
Servizi SW	1				1
Altre categorie				290	290
<b>Totale complessivo</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>297</b>	<b>367</b>

4. In particolare, si va da un livello di rischio trascurabile pari a 0 ad uno alto pari a 3.

Ai fornitori con livello di rischio 2 e 3 sono stati somministrati dei questionari relativi alla loro conformità SA8000 e il grado di conformità si è attestato in un range tra il 100% e il 90,9%.

Per assicurare il monitoraggio dei fornitori con il livello di rischio 3 (fornitore con rischio sociale alto e sul quale Centria ha un'influenza significativa) è stato definito un piano di Audit SA8000 da effettuare presso i fornitori. Il piano si è attuato in due audit nel 2016 e altrettanti nel 2017. Il possesso di un efficace sistema di qualificazione e valutazione degli operatori economici è di primaria importanza per il Gruppo Estra.

In particolare, il sistema di qualificazione disciplina:

- la qualificazione degli operatori economici volta ad assicurare il possesso di specifici requisiti di ordine generale e tecnico-organizzativo e di salute e sicurezza. In particolare, per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, si ritiene necessario dover comprendere nei requisiti di qualificazione quelli espressamente riportati nell'art.26 del D.Lgs. 81/08 e nel TITOLO IV del medesimo decreto;
- la qualificazione degli operatori economici volta ad assicurare il possesso di specifici requisiti ambientali, ove necessari (ad esempio, autorizzazioni al trasporto, autorizzazioni di impianti di destino, iscrizioni all'albo);
- la sorveglianza periodica degli operatori economici iscritti, al fine di garantirne la permanenza in Elenco;
- la valutazione delle prestazioni effettuate per assicurare che le medesime siano conformi alle esigenze dei processi gestiti da Estra S.p.A.

In termini di valutazione delle prestazioni ricevute, per tutti i fornitori delle società presenti sul sistema gestionale SAP è in vigore un sistema di valutazione delle prestazioni.

Con riferimento ai prodotti, al momento della loro ricezione vengono effettuate attività di controllo focalizzate su:

- rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata;
- qualità e stato di conservazione;
- rispetto dei tempi di consegna richiesti negli ordini.

Con riferimento ai servizi, invece, la valutazione, effettuata al ricevimento della prestazione da parte operatore economico è basata sull'analisi di:

- rispetto delle condizioni contrattuali;

- competenza in fase di assistenza;
- rapidità di intervento.

In maniera del tutto simile, al momento del completamento dei lavori da parte operatore economico, viene operata una valutazione fondata su:

- rispetto delle condizioni contrattuali;
- competenza in fase di eventuale assistenza;
- rapidità di intervento;
- rispetto dei tempi di ultimazione;
- livello qualitativo.

A tale attività di valutazione, legata al compimento di singole operazioni di acquisto o apprestamento di servizi o lavori, se ne aggiunge una che vede l'elaborazione di report riepilogativi di giudizio degli operatori economici, con cadenza almeno annuale, da parte del Servizio Acquisti Contratti e Gare.

A ciascun operatore economico, in particolare, viene attribuito un punteggio di sintesi basato su particolari parametri, quali:

- qualità delle singole prestazioni effettuate;
- rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento dell'Elenco Operatori Economici e dalla vigente normativa in materia di contratti pubblici;
- eventuali non conformità rilevate.

I punteggi globali ottenuti dagli operatori economici vengono sottoposti all'esame della Direzione aziendale la quale, nel caso di evidenti criticità e/o non conformità delle prestazioni erogate da questi ultimi o di comportamenti giudicati pericolosi per la sicurezza degli impianti e/o delle persone, provvede ad individuare le azioni correttive da intraprendere, azioni che possono arrivare fino alla sospensione della stipula di contratti/ordini di acquisto con tali Operatori Economici.

È importante sottolineare come Estra S.p.A. abbia recentemente intrapreso un percorso volto alla definizione e all'implementazione di un sistema di valutazione degli operatori economici basato su parametri ambientali, con l'obiettivo ultimo di pervenire, in futuro, ad una estensione dell'ambito di monitoraggio degli aspetti ambientali a tutta la catena di fornitura.

È importante sottolineare come, per il Gruppo, i fornitori locali siano rappresentati da quelli situati nelle Regioni del Centro Italia (Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana e Umbria). In tal senso, lo stretto legame del Gruppo con il territorio di origine e di sviluppo è confermato dall'esame della distribuzione geografica del valore delle forniture che si concentra per oltre il 50% nel Centro Italia (in particolare in Toscana). I dati non comprendono i canoni pagati ai Comuni per la distribuzione del gas metano, gli acquisti di materie prime quali gas e energia elettrica e le partite infragruppo.

*Valore complessivo delle forniture e suddivisione % geografica*

	2016	2017
Valore complessivo delle forniture (Migliaia, €)	194.978	204.465

%	2016	2017
Nord	36,12	38,22
Centro	58,90	58,72
Sud	3,89	2,40
Isole	1,09	0,66

*Suddivisione % delle forniture per regione del Centro Italia*

%	2017
Abruzzo	0,67
Lazio	13,28
Marche	4,78
Molise	0,07
Toscana	80,05
Umbria	1,21

### 7.2.1 Pratiche appalti

Nei due anni presi a riferimento in più della metà (18 su 30) delle procedure di gara svolte è stata chiesta la certificazione SA8000. Un segno evidente dell'attenzione posta ai temi della responsabilità sociale d'impresa (rispetto diritti umani e dei lavoratori, garanzia di sicurezza e salute sul posto di lavoro).

### *Procedure ad evidenza pubblica*

	2016	2017
Importo complessivo (Migliaia, €)	4.147	5.626
Numero	8	3
Certificazioni richieste	ISO 9001 (4 procedure) SA 8000 (4 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)	ISO 9001 (2 procedure) SA 8000 (1 richieste di conformarsi) Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedure)

### *Procedure negoziate*

	2016	2017
Importo complessivo (Migliaia, €)	3.155	2.644
Numero	8	11
Certificazioni richieste	SA 8000 (6 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)	SA 8000 (7 procedure) Certificazioni per lavorazioni specifiche (7 procedure)

## **7.3 Collettività**

Estra, nonostante la sua dimensione nazionale, ha deciso di essere parte attiva e responsabile, rispetto ai territori di riferimento, partendo da un'attenta strategia di ascolto dei bisogni di cui gli stakeholder locali sono portatori. In questa direzione, quindi, vanno gli interventi che Estra attiva nel campo del sociale, della cultura, dello sport, del rispetto dell'ambiente, della formazione (Life long learning), sia attraverso progettualità condivise, sia sotto forma di mecenatismo, liberalità e sponsorizzazioni.

In ogni caso, sempre massima è l'attenzione che Estra rivolge alla qualità dei progetti e delle relative attività, con particolare riferimento agli aspetti che riguardano la sostenibilità e l'inclusione affinché gli sforzi prodotti assieme agli stakeholder territoriali possano assicurare benefici misurabili e duraturi.

### 7.3.1 Progetti per la collettività e sviluppo comunità locale

#### **Estra Sport Club**

“*Estra Sport Club*” è un progetto nato per sostenere i settori giovanili di quelle associazioni sportive che si occupano delle discipline cosiddette “minori”.

Un nuovo modello di partnership tra sport ed impresa che alimenta valori che travalicano la mera sponsorizzazione divenendo fonte di condivisione e di reciproco coinvolgimento. Nel 2017 facevano parte di Estra Sport Club, 36 società (5.587 atleti, 15 discipline sportive) di 8 Province coinvolte comprese tra Toscana, Marche e Abruzzo: Prato, Firenze, Arezzo, Siena, Ancona, Macerata, Pesaro Urbino e Teramo.

Obiettivo del progetto è la costituzione di un network di istituzioni sportive e di persone, capaci di far crescere il valore sociale delle singole associazioni e società che già autonomamente agiscono attraverso lo sport come presidio sociale per i territori dove operano.

Estra, attraverso il progetto, sostiene lo sport come strumento per favorire una sana crescita fisica e motoria dei giovani e come mezzo perché si affermi, con sempre maggiore forza, la cultura dell’inclusione tra le nuove generazioni, nello sport e oltre lo sport.

Il progetto “Estra Sport Club” ha ispirato anche un Premio giornalistico che dal 2017 è divenuto nazionale. Alla prima edizione del premio “Estra per lo sport. Raccontare le buone notizie”, rivolto ai giornalisti che alimentano l’educazione e la pratica sportiva, hanno partecipato 140 giornalisti che hanno raccontato storie di sacrificio e d’integrazione, di solidarietà e di gioia, di gesti semplici e coraggiosi, di iniziative dedicate alle realtà disagiate.

#### **Progetti di alternanza scuola lavoro internazionali**

Da 5 anni, Estra partecipa con successo al programma Erasmus+ nell’ambito dell’azione KA1 (Key Action 1). Grazie ai progetti europei vinti, la società offre a studenti e neodiplomati degli istituti tecnici e professionali di ogni parte d’Italia l’opportunità di un’esperienza di mobilità transnazionale nel settore dell’istruzione e formazione professionale VET (Vocation Education and Training).

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

Il percorso permette ai partecipanti di conseguire una crescita e un miglioramento delle



competenze professionali, personali e interpersonali, di sviluppare il senso dell'iniziativa, dell'imprenditorialità. Inoltre, sono allenate e aumentate le capacità individuali di comunicare in modo costruttivo in contesti culturali e ambienti sociali diversi da quelli di provenienza.

Lo sforzo compiuto da Estra per progettare e gestire tali attività è un importante contributo alla transizione delle giovani generazioni verso il mondo del lavoro, in un'ottica innovativa e sostenibile.

Massima, quindi, è l'attenzione per tutti gli aspetti che riguardano la qualità dei progetti. Infatti, sono adottati tutti gli strumenti disponibili per il riconoscimento e il trasferimento delle competenze acquisite dai learner (Metodologia Ecvet, Europass), indispensabili per costruire un sistema di formazione professionale condiviso in tutta l'area europea.

## **Energicamente**

### *Anni scolastici 2015/2016 e 2016/2017*

Energicamente è il progetto educativo che Estra rivolge alle scuole sui temi del risparmio energetico e delle energie rinnovabili. Il progetto, nelle edizioni degli anni scolastici 2015/2016 e 2016/2017, si svolgeva in collaborazione con Legambiente e Giunti Progetti Educativi.

Erano coinvolte 250 classi (quinte della Scuola Primaria e le tre classi della Scuola Secondaria di Primo Grado) della Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo e Molise. I circa 6.500 alunni prendevano parte a percorsi didattici in classe di 6 ore ciascuno, oltre che a 18 laboratori teatrali dal titolo "Energia del Teatro". Le classi partecipavano al Concorso Green Pirates, mentre le famiglie erano coinvolte nel Concorso Ri-Energy i cui premi si sostanziano in forniture di gas gratuite.

### *Anno scolastico 2017/2018*

Giunto alla sua 7° edizione, il progetto Energicamente, a cui continua a collaborare Legambiente, si rinnova a partire dalla metodologia didattica proposta a classi, studenti e famiglie, aderendo alla "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. Inoltre, grazie a questa metodologia, il progetto diventa nazionale, seppur concentrandosi maggiormente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Sicilia.

Energicamente ([www.energicamenteonline.it](http://www.energicamenteonline.it)) offre importanti stimoli educativi alle scuole, gli insegnanti e le famiglie. La piattaforma utilizza i nuovi linguaggi digitali per far crescere la conoscenza sui temi energetici in maniera divertente e creativa, affrontando la sfida climatica non in termini teorici, ma declinandola nello stile di vita individuale e in azioni concrete da fare in casa, a scuola, nel proprio quartiere. Il percorso punta a rafforzare le competenze scientifiche e tecnologiche dei ragazzi e, allo stesso tempo, quelle di una cittadinanza sempre più attiva e responsabile.

Le componenti fondamentali del progetto sono:

- Il percorso ludico didattico per le scuole primarie e secondarie di I grado, a cui, al 31.12.2017, si erano già iscritti 493 istituti in tutta Italia, per un totale di circa 12.000 alunni.
- Attraverso lezioni interattive, quiz e giochi online, i ragazzi sono invitati a scoprire come usare meglio l'energia nella vita quotidiana, sfruttare le tecnologie smart per rendere più vivibili le città, disegnare un futuro più sostenibile parlando anche di mobilità alternativa e fonti rinnovabili.
- Le classi accedono al percorso registrandosi come team nella EstraCommunity e, oltre a sviluppare i contenuti presentati da simpatici personaggi animati, possono partecipare al concorso di merito Energia in Squadra, che premierà il miglior progetto multidisciplinare dedicato all'energia con la possibilità di ospitare un EstraDay, ovvero una giornata speciale per l'intera scuola in cui rivivere i contenuti di Energicamente e giocare.
- Anche le famiglie sono invitate a segnalare il progetto alle scuole dei propri figli e accedere al concorso Ri-Energy. Rispondendo a qualche domanda sulle abitudini domestiche in fatto di consumo e risparmio energetico, si potrà partecipare all'estrazione di alcuni premi (biciclette elettriche, lampade a LED, termostati intelligenti).
- La formazione per gli insegnanti, che offre un supporto metodologico alla progettazione, gestione e valutazione del percorso ludico didattico, promuovendo competenze di cittadinanza. I corsi si svolgono online attraverso la piattaforma e-learning Moodle e vengono riconosciuti dal MIUR con un attestato di formazione da 20 ore. I contenuti approfondiscono i temi di Energicamente e propongono una serie di attività da fare in classe, con indicazioni per svolgere anche indagini e ricerche aggiuntive sul territorio.
- L'alternanza scuola-lavoro per le secondarie di II grado delle province di Arezzo, Prato, Siena, Ancona e Ascoli Piceno. Il progetto, della durata di 30 ore, coinvolge circa 100 studenti con l'obiettivo di sensibilizzarli e formarli sui temi energetici di maggiore attualità, orientando anche le professionalità esistenti nel campo della green economy. I ragazzi lavoreranno in

gruppi eterogenei, ciascuno dei quali declinerà il proprio percorso in base alla realtà locale, le risorse o le problematiche del territorio, attraverso un approccio partecipativo.

## **ROARR**

Sono 150 le classi delle scuole primarie delle province di Arezzo, Prato e Siena che nell'anno scolastico 2017/2018 stanno partecipando a *Roarr! Risparmia, ricicla...ruggisci*, progetto di educazione ambientale dedicato al risparmio energetico e alla raccolta differenziata ideato da Straligut Teatro in collaborazione con Estra e con la partecipazione di molti altri partner.

4.000 alunni circa ruggiscono in difesa dell'ambiente, impegnandosi in una gara ecologica basata su una caccia al tesoro fotografica di eco-azioni a tema risparmio energetico, che ogni classe potrà poi "incollare" sul proprio album digitale sul sito [www.roarr.it](http://www.roarr.it) e una raccolta di tappi di acciaio e plastica. Ognuna di queste azioni farà guadagnare punti alle classi e il punteggio raggiunto darà accesso ad un ricco catalogo di premi teatrali e ambientali.

*Estraclick*, è il concorso che premia ogni settimana la più originale tra le figurine caricate con un buono acquisto di materiale didattico e la pubblicazione della foto sui canali social del progetto.

### **7.3.2 Educazione ambientale**

I progetti *Energicamente* e ROARR, precedentemente descritti, hanno l'obiettivo di sensibilizzare e informare gli studenti e le loro famiglie sul rispetto dell'ambiente e sui comportamenti più corretti da tenere.

Oltre a questo sono a disposizione presso gli uffici al pubblico del Gruppo Estra, depliant che forniscono consigli utili per risparmiare energia. Gli stessi sono stati, a più riprese, allegati alle bollette dei consumi. Infine è a disposizione sul sito di Estra un'APP, realizzata insieme a Legambiente, che permette di verificare l'utilizzo dell'energia elettrica nella propria casa e indica come poterne consumare di meno, calcolando anche il risparmio economico.

### **7.3.3 Dialogo con Enti Pubblici**

Il Gruppo Estra fonda il proprio operato su processi continui di dialogo collaborativo con gli enti pubblici coinvolti a vario titolo nelle sue attività. Prime su tutti sono le istituzioni, gli organismi di governo e regolazione del settore, i gruppi di lavoro istituiti presso di essi, nonché le diverse associazioni di categoria.

La forte regolamentazione del settore in cui il Gruppo Estra opera (la cui imprevedibile evoluzione normativa può avere ricadute significative sul funzionamento del mercato, sui piani

tariffari, sui livelli di qualità del servizio richiesti, sugli adempimenti tecnico-operativi, nonché sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale del Gruppo, in termini di riduzione dei ricavi, contrazione dei margini e/o abbandono di iniziative in corso), rende imprescindibile, per il Gruppo stesso, l'attuazione di processi di collaborazione con tutti gli attori chiave del sistema economico e normativo di settore. Tali processi sono fondati sull'esame congiunto delle evoluzioni normative e dei provvedimenti emanati dalle Autorità di settore, sulla valutazione dei potenziali effetti socio-economici di questi, nonché sull'elaborazione di soluzioni condivise volte a fronteggiare in modo organico le tendenze evolutive di settore.

## 8. RICERCA E SVILUPPO

Nel corso degli ultimi anni, Estra ha concentrato la propria attenzione sulla ricerca e sullo sviluppo di applicazioni innovative da inserire nei propri business tradizionali ed ha iniziato ad investire in nuovi settori.

L'introduzione di soluzioni innovative e l'upgrade tecnologico hanno portato allo sviluppo di numerosi progetti che hanno interessato le società del Gruppo in modo trasversale. Si tratta di sinergie efficaci che hanno consentito una reingegnerizzazione dei processi aziendali e un nuovo approccio verso i clienti finali con un ampliamento dei prodotti e servizi offerti.

Attraverso questo percorso, il know-how del Gruppo è cresciuto aprendosi ad una interdisciplinarietà delle applicazioni sviluppate sui business tradizionali anche per la componente innovativa apportata dai comparti IT e ICT.

Estra, grazie al suo percorso strutturato di crescita e alle importanti collaborazioni siglate con Università, Istituti di Ricerca e con società specializzate, è tra le aziende che svolgeranno la sperimentazione sulla tecnologia 5G nel Comune di Prato.

### 8.1 Prodotti e progetti innovativi

I due progetti innovativi descritti di seguito sono le maggiori iniziative che il Gruppo Estra ha realizzato, in questo settore, tra il 2016 e il 2017.

#### E-qube

Si è tenuta il 5 maggio 2017 a Milano, nella sede del workspace Copernico; la presentazione di "e-qube", la prima start-up call di Estra, in collaborazione con BIBA Venture Partners, volta a selezionare idee innovative a livello italiano ed internazionale, con forti capacità di scalabilità, in settori inerenti il business di riferimento della multiutility.

In particolare le aree oggetto del bando erano:

- Area Internet of Things:
  - applicazioni e soluzioni in ambiti quali: Piattaforme IoT, Smart home & Smart buildings; Smart cities.
- Area Energia:
  - efficienza energetica: applicazioni e soluzioni per diagnosi e consumi energetici;
  - energie rinnovabili: applicazioni e soluzioni per la generazione, ottimizzazione e storage di energia.
- Area Servizi ad alto valore aggiunto:

- Big Data, Business analytics, Marketing automation & Sales optimization e Retail experience & Customer management.

Il progetto nasce dalla volontà del Gruppo di dare voce e supporto a idee ad alto valore aggiunto, che seppur promettenti, non riescono a sviluppare appieno il loro business a causa delle difficoltà legate al reperimento delle risorse finanziarie necessarie.

La Startup Call si è conclusa a metà luglio 2017, con la vittoria di Adabra, Vertical m2m e Datumize. I tre progetti, con forti capacità di scalabilità, in settori inerenti il business di riferimento di Estra, si sono distinti tra oltre 230 progetti provenienti da 40 nazioni di 4 diversi continenti.

La prima classificata è stata assegnata ad *Adabra*, azienda con sede ad Arezzo e Milano, che ha presentato una piattaforma di customer engagement, capace di organizzare e coordinare le attività di marketing aziendale attraverso i canali online e offline in tempo reale. Adabra si aggiudica così i 30.000 euro messi in palio per il primo posto.

Al secondo posto *Vertical m2m*, azienda con sede a Parigi, che ha sviluppato una piattaforma IoT completamente scalabile e integrabile in grado di unificare la gestione di tutti gli apparecchi attraverso un unico canale. Questa piattaforma presenta caratteristiche di compatibilità con tutti i principali standard di comunicazione. Il premio assegnato è stato di 20.000 euro.

Al terzo posto Datumize, azienda con sede a Barcellona, che ha sviluppato Data Collector, una soluzione altamente innovativa che permette alle aziende di sfruttare i cosiddetti Dark Data, ossia tutte le informazioni inutilizzate, per aumentare la comprensione dei processi interni delle organizzazioni. Il premio assegnato è stato di 10.000 euro.

## **Tecnologia 5G**

Estra ha avviato a Prato due progetti sull'IoT e sulla videosorveglianza, nell'ambito della sperimentazione di "Città 5G" promossa da Wind Tre e Open Fiber, che prevede la produzione di servizi con forte impatto in termini di utilità sociale ed economica.

Open Fiber e Wind Tre, aggiudicatrici del bando del MISE per lo sviluppo della tecnologia e l'abilitazione di nuovi servizi a Prato e a L'Aquila, propongono un modello di "Città 5G" per favorire la creazione di un ampio ecosistema, aperto a università, centri ricerca, piccole e medie imprese, amministrazioni e cittadini, con l'obiettivo di sviluppare nuovi servizi.

In questo contesto, il primo use case sviluppato da Estra, con l'Università di Firenze e il Polo Universitario della Città di Prato, è rivolto alle applicazioni di raccolta dati di oggetti con tecnologie collegate alla galassia IoT, ma con l'obiettivo dell'IoE (Internet degli oggetti).

Lo scopo è sviluppare una piattaforma IoT/IoE, abilitata dal 5G, per monitorare le utenze da remoto, per i processi di automazione industriale nell'ambito dell'Industry 4.0, per le procedure di gestione manageriale e produzione di "città intelligenti". La sperimentazione prevede anche l'integrazione di servizi diversi su un'unica piattaforma IoT.

Il secondo use case con protagonista Estra, nell'ambito della sperimentazione 5G di Open Fiber e Wind Tre, consiste nella realizzazione di un sistema di videosorveglianza cittadina, con funzionalità avanzate di analisi automatica dei flussi video, da installare sul territorio comunale.

La banda della tecnologia 5G rende possibile l'uso di telecamere ad altissima definizione, il loro controllo da remoto e il loro utilizzo, ad esempio, nella viabilità o nel controllo dell'abbandono dei rifiuti. L'obiettivo della sperimentazione è, infatti, quello di creare una rete di telecamere da riposizionare in base alle contingenti necessità.

La tecnologia 5G rappresenta una soluzione dalle elevate potenzialità, in grado di abilitare servizi altamente innovativi per le nostre future smart cities.

I due progetti di Estra confermano l'approccio del Gruppo rivolto alla costante ricerca di nuove frontiere tecnologiche e all'innovazione nel campo delle telecomunicazioni, in un'ottica di naturale complementarità rispetto alle attività principali nel settore del gas naturale e dell'energia elettrica e di vicinanza con i territori in cui operiamo.

## 9. AMBIENTE

Il Gruppo Estra è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento ed è attivamente impegnato nel contribuire alla salvaguardia dell'ambiente naturale ed allo sviluppo sostenibile del territorio, orientando le proprie scelte verso quelle soluzioni che garantiscano la compatibilità tra perseguimento di fini istituzionali ed esigenze ambientali.

Nonostante Estra non sia dotata di una politica unica di gruppo in materia ambientale, questa visione è stata tradotta in alcuni punti cardine, che, ad oggi, compongono le politiche ambientali descritte nei sistemi di gestione ambientali. Le società che sono certificate 14001 sono le più importanti del gruppo e quelle che hanno maggiori impatti ambientali: Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria e Gergas.

In particolare, il Gruppo Estra persegue:

- il mantenimento nel tempo della certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente da parte di un organismo terzo accreditato. Le società che non sono certificate producono impatti ambientali non rilevanti, essendo società di vendita gas ed energia elettrica di piccole dimensioni, di recente acquisizione e in molti casi, dal 1.1.2018, fuse per incorporazione in Estra Energie;
- il miglioramento continuo delle performance ambientali, in linea con gli standard di miglioramento fissati, i regolamenti sottoscritti dall'organizzazione in materia ambientale e i parametri dettati da disposizioni legislative di riferimento;
- la riduzione, nello svolgimento della propria attività, dell'uso delle risorse naturali e del contributo apportato ai fenomeni di cambiamento climatico del pianeta;
- la diminuzione dei rifiuti totali prodotti, specialmente di quelli pericolosi, e lo sviluppo dell'attività di recupero, privilegiando l'utilizzo di sostanze non pericolose nelle attività lavorative e promuovendo la raccolta differenziata;
- la prevenzione dell'inquinamento e dei possibili rischi ambientali correlati alle attività delle strutture, operando valutazioni preventive e tenendo opportunamente sotto stretto controllo tutti i parametri critici, nonché la costante riduzione dei rischi derivanti dall'utilizzo di sostanze pericolose;
- il miglioramento dei livelli di consapevolezza del personale che opera nel Gruppo o per conto di esso, incoraggiando la responsabilità dei dipendenti e collaboratori verso la protezione dell'ambiente e realizzando programmi di informazione e formazione del personale;
- la sensibilizzazione dei propri fornitori ed appaltatori sui principi di gestione ambientale di



riferimento per il Gruppo;

- l'impegno per azioni volte a massimizzare il risparmio energetico nei propri uffici o sedi, nella gestione del parco automezzi, favorendo tecnologie più efficienti e meno inquinanti;
- la sensibilizzazione, nella gestione delle proprie attività, della cittadinanza dei comuni serviti sul tema del risparmio energetico, della riduzione nelle emissioni di gas serra nonché, più in generale, sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile;
- la riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete attraverso la manutenzione e il miglioramento degli impianti;
- l'ottimizzazione dell'uso di carburanti per autotrazione attraverso il rinnovo del parco automezzi e sistemi innovativi per la gestione della mobilità;
- la gestione ottimale dei cantieri per eventuali inquinamenti ed in conformità alle disposizioni legislative applicabili;
- l'attivazione di adeguate misure per ridurre e prevenire incidenti, gestire le emergenze e contenere le conseguenze per l'ambiente e per la salute della popolazione.

## **9.1 Tutela del territorio**

Il Gruppo Estra è da sempre attivamente impegnato nella gestione responsabile del patrimonio ambientale dei territori nei quali opera. Le politiche ambientali delle diverse società mirano, 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 produce energia da fonte rinnovabile e si occupa di interventi di efficientamento energetico che permettono ai clienti di ottimizzare e dunque diminuire i propri consumi.

### **9.1.1 Impianti di produzione di energia**

Negli ultimi 10 anni, Estra attraverso partecipazioni e partnership, ha installato oltre 30MW di impianti a fonte rinnovabili distribuiti su 6 regioni italiane. Il Gruppo Estra, nel corso del 2016, ha attuato un processo di riorganizzazione del comparto 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 nella titolarità 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. Il nuovo assetto che vede confluire

in una unica società costi e ricavi derivanti dagli impianti a fonte rinnovabile consentirà una miglior gestione sia in ottica di produzione che di gestione tecnico-amministrativa.

Le tabelle sottostanti riportano i dati della produzione elettrica e termica dei vari impianti. Si nota una sostanziale uniformità nella produzione, salvo per la produzione elettrica da eolico che diminuisce per la cessione totale dell'impianto eolico a Monfalcone (BN) alla società Montedi e per la produzione da fotovoltaico che aumenta per l'ingresso nel perimetri di consolidamento degli impianti di Cavriglia e Tegolaia.

*Produzione energia elettrica totale da fonti rinnovabili*

Totale produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile	2016		2017	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Fotovoltaico	8.190.663	29.486	30.303.341	109.092
Biomasse	4.593.807*	16.538	4.649.340*	16.737,62
Eolico	4.423.980	15.926	19.000	68
Totale	17.208.450	61.950	34.971.681	125.898

\* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica prodotta da biomasse; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 3.186.998 kWh nel 2016 e 3.174.333 kWh nel 2017.

*Produzione energia termica totale da fonti rinnovabili*

Totale produzione di energia termica da fonte rinnovabile	2016		2017	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Biomasse	21.906.299*	78.863	21.894.488*	78.820

\* In tabella è riportato il dato dell'energia termica prodotta da biomasse; l'energia termica ceduta da biomasse è pari a 5.256.392 kWh nel 2016 e 5.576.880 kWh nel 2017.

*Produzione energia elettrica degli impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino e di Siena (impianto malizia e impianto Mattioli) di proprietà di Estrà Clima*

Totale produzione di energia elettrica da fonte non rinnovabile	2016		2017	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Energia elettrica	406.359,98	1.462,90	263.309,64	947,91
Energia termica	6.439.950,00	23.183,82	5.850.510,00	21.061,84
Energia frigorifera	19.230	69	10790	38,84

### 9.1.2 Consumi

Di seguito si elencano i consumi del Gruppo relativi a gas metano ed energia elettrica. I dati riportati nella tabella relativi ai consumi di metano per il riscaldamento degli uffici, si riferiscono per il 2016 alle sedi di Arezzo, Grosseto, Modena, Montepulciano, Osimo, Prato, Siena e Sesto Fiorentino, per il 2017 invece si riferiscono alle stesse sedi escluso quella di Sesto Fiorentino per la quale Estrà non aveva rinnovato il contratto di affitto.

Il gas metano viene utilizzato per la climatizzazione delle sedi, la cottura dei cibi e per il riscaldamento dell'acqua. Il consumo di gas si mantiene sostanzialmente invariato nei due anni. Per quanto riguarda le stazioni di primo salto (dette REMI) per la distribuzione del metano, 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 pressione a media pressione, determina un inevitabile abbassamento della temperatura del gas: per ragioni di sicurezza, questo deve essere riscaldato e riportato a temperatura superiore a 0°C prima di essere immesso nella rete di distribuzione.

Nella tabella sottostante si riporta anche il consumo di metano delle stazioni di primo salto. Infine, vi sono i consumi di metano delle caldaie ad integrazione nel caso in cui l'impianto a biomasse e gli impianti di cogenerazione siano fermi per un guasto o manutenzione.

In particolare, il funzionamento della rete di teleriscaldamento del Comune di Calenzano (Firenze) è basato su un impianto di cogenerazione a biomasse, situato nel medesimo comune, che utilizza, in autoconsumo, una parte dell'energia elettrica prodotta per alimentare pompe elettriche, circolatori, ventilatori etc. Nell'impianto sono presenti delle caldaie ad integrazione che entrano in azione quando l'impianto è fermo per un guasto o è in manutenzione, mentre sono spente quando il cogeneratore a biomasse è in funzione. La seguente tabella comprende i consumi di metano delle caldaie ad integrazione per gli anni 2016 e 2017.

Consumi di gas del Gruppo	2016		2017	
	mc	GJ	mc	GJ
Consumi di metano - riscaldamento uffici	215.459	7.569,94	215.017	7.554,41
Consumi di metano - per la distribuzione del gas	836.531	29.390,68	878.299	30.858,16
Consumi di metano - impianti	1.045.050	36.716,79	999.604	35.120,09

I consumi di energia elettrica del Gruppo riguardano principalmente le sedi del Gruppo, l'energia elettrica prelevata da rete dagli impianti fotovoltaici, dall'impianto a biomasse e gli impianti di cogenerazione.

Inoltre, una parte più esigua rispetto alle altre, si riferisce ai consumi di impianti tecnologici dislocati sul territorio come ad esempio cabine gas e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni. I consumi elettrici delle sedi sono dovuti soprattutto all'illuminazione, alla forza motrice e alla climatizzazione dei locali. Nel 2017 i consumi di energia elettrica delle sedi diminuiscono grazie, principalmente, alla sostituzione dei punti luce dei corridoi della sede di Prato con nuove plafoniere più efficienti.

Infine, a Prato e ad Arezzo, viene consumata energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile perché presa direttamente dagli impianti fotovoltaici presenti sulle sedi, non di proprietà del Gruppo.

Consumi di energia elettrica del Gruppo	2016		2017	
	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumi di energia elettrica da rete	5.056.804	18.204,49	5.348.791	19.255,65
di cui delle sedi	3.754.580	13.516,49	3.476.664	12.515,99
Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico	79.884	287,58	85.748	308,69

In aggiunta ai consumi sopra evidenziati, alcuni impianti fotovoltaici di proprietà auto-consumano parte dell'energia che producono come indicato nella seguente tabella. L'aumento degli auto-consumi dal 2016 al 2017 deriva dall'inclusione degli impianti di Cavriglia e Tegolaia all'interno del perimetro di consolidamento integrale.

Autoconsumo di energia elettrica da fotovoltaico	2016		2017	
	kWh	GJ	kWh	GJ
	35.281	127,01	634.276	2.283,39

### 9.1.3 Emissioni in atmosfera (prodotte ed evitate)

#### Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte riguardano i consumi di energia elettrica degli impianti rinnovabili, i consumi di energia elettrica dei cogeneratori di Estra Clima, i consumi delle sedi aziendali (sia di metano che di energia elettrica), il consumo di metano delle caldaie ad integrazione nel caso in cui l'impianto a biomasse sia fermo per un guasto o per manutenzione, il consumo di metano per il riscaldamento del gas nelle cabine di riduzione, le perdite di metano dovute a guasti rilevanti.

CO <sub>2</sub> (t)	2016	2017
Emissioni di Scopo 1	4.157,78	4243,88
Emissioni di Scopo 2	2.605,96	2481,13

Altre emissioni (t)	2016	2017
Emissioni NO <sub>x</sub>	5,8734	5,8472
Emissioni PM <sub>10</sub>	0,0283	0,0274

#### Emissioni evitate

Le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate nel 2017 sono state 270,01 tonnellate provenienti principalmente dagli autoconsumi di energia elettrica prodotta dagli impianti fotovoltaici (ed in minima parte da energia elettrica prodotta da fotovoltaico consumata dalle sedi).

Rispetto al 2016, dove le tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate erano pari a 43,19, si registra un aumento delle stesse di oltre sei volte. Ciò è dovuto, prevalentemente, all'inserimento nel computo complessivo anche degli autoconsumi di energia prodotta dagli impianti di Cavriglia e Tegolaia che, nel 2016, non rientravano nel perimetro di consolidamento.

#### 9.1.4 Attività di efficientamento energetico nelle sedi

##### Efficientamento energetico 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 i propri mezzi finanziari, le seguenti attività:

- 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 condiviso con i destinatari dell'audit che risulterebbe sufficiente 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.

Previsto per il 2018 invece l'intervento per lo smantellamento delle pompe di calore e dei circolatori attualmente presenti sulla copertura dell'edificio 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 della sede di Arezzo

Previsto per il 2018 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.

## 9.2 Gestione dei rifiuti

Nel totale dei rifiuti non pericolosi sono comprese anche le ceneri prodotte dall'impianto a biomasse, pari a 288.340 Kg nel 2016 e 359.330 Kg nel 2017.

Nel biennio preso in considerazione, al crescere del totale rifiuti, dovuto essenzialmente all'aumento di ceneri prodotte dall'impianto a biomasse, si nota un incremento dei rifiuti non pericolosi inviati a recupero e dei rifiuti pericolosi inviati a smaltimento.

Rifiuti (in Kg)	2016	2017
Totale generale rifiuti	558.312	637.927
Totale rifiuti non pericolosi	501.817	574.597
Totale rifiuti pericolosi	56.495	63.330
Totale rifiuti inviati a recupero	464.331	561.220
Totale rifiuti inviati a smaltimento	93.981	76.707
Totale rifiuti non pericolosi inviati a recupero	462.622	559.741
Totale rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento	39.195	14.856
Totale rifiuti pericolosi inviati a recupero	1.709	1.479
Totale rifiuti pericolosi inviati a smaltimento	54.786	61.851

## Nota metodologica

### Lo standard di rendicontazione

Di seguito si riporta la tabella di correlazione dei temi materiali di Estra ed i corrispondenti aspetti GRI selezionati.

Temi Materiali	Aspetti GRI	Impatto interno	Impatto esterno
Sostenibilità Catena di Fornitura Pratiche Appalti Impatto Ambientale Attività Fornitori	204 - Pratiche di Approvvigionamento 308 - Valutazione ambientale dei fornitori	X	
Politiche Anticorruzione	205 - Anticorruzione	X	Fornitori*
Efficienza e Trasparenza Gestione	206 - Comportamento Anti-competitivo 307 - Compliance ambientale 419 - Compliance socio-economica	X	Fornitori*
Efficientamento Energetico Rinnovabili e Riduzione Emissioni	302 - Energia	X	
Rinnovabili e Riduzione Emissioni Impatto Parco Automezzi Tutela del territorio	305 - Emissioni	X	Fornitori*
Gestione Rifiuti	306 - Scarichi e Rifiuti	X	
Occupazione ed equilibrio lavoro e vita privata	401 - Occupazione	X	
Relazioni Industriali e Autorità di Regolazione	402 - Relazioni Industriali	X	
Sicurezza sul Lavoro	403 - Salute e Sicurezza Occupazionale	X	Fornitori*
Crescita Capitale Umano	404 - Formazione ed Istruzione	X	
Pari Opportunità	405 - Diversità e Pari Opportunità	X	
Pari Opportunità	406 - Non - Discriminazione	X	
Libertà di Associazione Relazioni Industriali e Autorità di Regolazione	407 - Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva	X	
Coinvolgimento Stakeholder Dialogo con Enti Pubblici Educazione Ambientale Sviluppo Comunità Locale	413 - Comunità Locali 102-43 - Approccio allo stakeholder engagement	X	



Impatto Sociale dell'Attività dei Fornitori	414 - Valutazione Sociale dei Fornitori	X
Trasparenza Rapporti con Clienti Sicurezza Impianti Qualità dei servizi	416 - Salute e Sicurezza dei Clienti 102-43 - Approccio allo stakeholder engagement	X
Reputazione e Brand	417 - Marketing ed Etichettatura	X

\* Rendicontazione non estesa al perimetro esterno

Rispetto alle richieste esplicite del D.Lgs.254, non sono stati presi in considerazione indicatori relativi all'impiego di risorse idriche in quanto, in confronto agli altri impatti ambientali, è risultato poco significativo dall'analisi di materialità del Gruppo perché riconducibile ai soli consumi di acqua delle sedi aziendali.

### Le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo ed eventuali precisazioni legate a singoli indicatori riportate nel presente documento:

- il tasso degli infortuni è il rapporto fra il numero totale di infortuni e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000;
- il tasso di gravità è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse per infortunio (calcolate come giorni di calendario a partire dal giorno successivo all'evento) e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000;
- il tasso di assenteismo è il rapporto tra le ore totali di assenza nel periodo di rendicontazione e il numero totale dei giorni lavorabili nello stesso periodo, moltiplicato per 100;
- i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni inquinanti (NO<sub>x</sub> e PM<sub>10</sub>) riportate sono i seguenti:
  - per l'energia elettrica: fattori di emissione di riferimento per nuovi impianti o per energia elettrica acquistata dalla rete pubblicati dalla Regione Piemonte per il calcolo delle emissioni nell'ambito delle diagnosi energetiche;
  - per i consumi di gas metano: INEMAR (Inventario Emissioni ARia), Inventario 2013 Emissioni in Atmosfera in Emilia Romagna - Arpea Emilia Romagna;
- i fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> riportate sono i seguenti:
  - emissioni dirette scopo 1: per i consumi di gas naturale sono stati utilizzati i fattori di emissione e di conversione tratti dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata

nel 2017 dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare;

- emissioni indirette energetiche scopo 2: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2015;
- i fattori di emissione di riferimento per il calcolo delle emissioni evitate sono per nuovi impianti o per energia elettrica acquistata dalla rete pubblicati dalla Regione Piemonte per il calcolo delle emissioni nell'ambito delle diagnosi energetiche;
- totale dei dipendenti al 31.12.2016: non sono compresi i dipendenti di Piceno Gas;
- tasso assenteismo: i dati 2016 non comprendono i lavoratori somministrati e le Società Prometeo, Veia e Gas Tronto. I dati 2017 non comprendono i lavoratori somministrati, inoltre non sono compresi i dati della Società Piceno Gas in quanto non disponibili.

## GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omission
<b>General Disclosures</b>			
Reporting practice			
GRI 102: General Disclosures	102-8 Information on employees and other workers	Pag. 23-26	
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	Pag. 10-11	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Pag. 8-9 Pag. 33-38,41	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Pag. 64	
	102-47 List of material topics	Pag. 8	
	102-55 GRI content index	Pag. 67	
<b>Material Topics GRI 200 Economic Standard Series</b>			
Procurement Practices			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 54 Pag. 41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 204: Procurement Practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Pag. 46	
Anti-corruption			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 18	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 205: Anti-corruption	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Pag. 19-20	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Nel corso del 2017 non si sono verificati incidenti confermati di corruzione.	

## Anti-competitive Behavior

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 40-41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 206: Anti-competitive Behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Pag. 40-41	

## GRI 300 Environmental Standards Series

### Energy

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 56-57	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Pag. 56-61	Alcune informazioni richieste dall'indicatore (dati relativi al parco automezzi) non sono attualmente disponibili. Il Gruppo Estra si impegna, nei prossimi anni, a rendicontare le informazioni necessarie alla copertura dell'indicatore.

### Emissions

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 56-57	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Pag. 61	Alcune informazioni richieste dall'indicatore (dati relativi al parco automezzi) non sono attualmente disponibili. Il Gruppo Estra si impegna, nei prossimi anni, a rendicontare le informazioni necessarie alla copertura dell'indicatore.
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		
	305-7 Nitrogen oxides (NO <sub>x</sub> ), sulfur oxides (SO <sub>x</sub> ), and other significant air emissions		

Effluents and Waste			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 56-57	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 306: Effluents and Waste	306-2 Waste by type and disposal method	Pag. 63	
Environmental Compliance			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 56-57 Pag. 64	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 307: Environmental Compliance	307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations	Il Gruppo Estra non ha ricevuto nel 2017 multe o sanzioni non monetarie significative per non compliance con la normativa ambientale.	
Supplier Environmental Assessment			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-1 New Suppliers that were screened using environmental criteria	Pag. 41	

## GRI 400 Social Standards Series

### Employment

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 21-23	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Pag. 24-26	

### Labor/Management Relations

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 21-22	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 402: Labor/ Management Relations	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	Pag. 32	

### Occupational Health and Safety

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 28-29	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	Pag. 28-29  Decessi sul lavoro: 0  Malattie Professionali: 0	Alcune informazioni richieste dall'indicatore (dati relativi ai contrattisti) non sono attualmente disponibili. Il Gruppo Estra si impegna, nei prossimi anni, a rendicontare le informazioni necessari alla copertura dell'indicatore.

### Training and Education

GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 21-23	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pag. 27	

Diversity and Equal Opportunity			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 30-31	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pag. 31	
Non-discrimination			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 21-23	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 406: Non-discrimination	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Nel corso del 2017 non si sono verificati incidenti di discriminazione.	
Freedom of Association and Collective Bargaining			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 32	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Nel corso del 2017 non è stato evidenziato un rischio di violazione dei diritti alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva per nessuna operation del Gruppo, né per i fornitori più significativi che partecipano a gare né per gli operatori iscritti all'albo fornitori.	
Local Communities			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 47-51	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Pag. 47-51	

Supplier Social Assessment			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Pag. 41	
Customer Health and Safety			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 38-40	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 416: Customer Health and Safety	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Pag. 38-40	
Marketing and Labeling			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 40-41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Il Gruppo Estra non ha ricevuto nel 2017 multe o sanzioni non monetarie significative per non compliance con la normativa in termini di comunicazione, fatto salvo quanto indicato nel par. 7.1.3.	
Socio - economic Compliance			
GRI 103: Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Pag. 64 Pag. 40-41	
	103-2 The management approach and its components		
	103-3 Evaluation of the management approach		
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Il Gruppo Estra non ha ricevuto nel 2017 multe o sanzioni non monetarie significative per non compliance con la normativa socio-economica, fatto salvo quanto indicato nel par. 7.1.3.	





## **E.S.TR.A. S.p.A.**

**Relazione della società di revisione indipendente sulla  
dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai  
sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del  
Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18  
gennaio 2018**

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della  
E.S.T.R.A. S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della E.S.T.R.A. S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione della E.S.T.R.A. S.p.A. in data 5 marzo 2018 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dai GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale,

riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontata nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della E.S.T.R.A. S.p.A. e con il personale di Centria S.r.l., Gergas S.p.A. e Estraclima S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le

procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello gruppo
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Centria S.r.l., Gergas S.p.A. e Estraclima S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli Indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo E.S.TR.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Firenze, 20 marzo 2018

EY S.p.A.



Beatrice Amatureo  
(Socio)



