



**SINTESI**  
BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
2020

estrea

*il nostro  
impegno  
per un Paese  
che cambia*

 #presentesostenibile





## il gruppo

**Il Gruppo Estra, nato nel cuore dell'Italia nel 2009, è oggi uno dei principali operatori nel settore dell'energia a livello nazionale. Gestiamo le nostre attività in modo sostenibile e responsabile e promuoviamo quotidianamente i nostri valori, proteggendoli anche davanti alle sfide più difficili, come la pandemia da COVID-19.**

## Chi siamo

La storia di Estra nasce in Toscana nel 2009 grazie all'aggregazione di tre multiutility a capitale pubblico: Consiag di Prato, Coingas di Arezzo e Intesa di Siena. A fine 2017 entra nella compagine societaria di Estra anche Viva Servizi di Ancona.

Il Gruppo Estra, con 817.167 clienti gas ed

energia elettrica e ricavi totali consolidati per 762.350 milioni di euro nel 2020, è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia. È infatti attivo prevalentemente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Puglia.

# 2020

FEBBRAIO

Estra Clima – Società del Gruppo Estra operante nel settore dell'efficienza energetica e delle rinnovabili – acquisisce da Termas Srl una centrale cogenerativa abbinata ad una rete di teleriscaldamento situata nel Comune di Ancona. L'impianto è dotato di una centrale con tre generatori di calore e due impianti di cogenerazione, per una potenza termica complessiva installata di 19 MW e una potenza elettrica di 3 MW. La rete di teleriscaldamento è estesa per oltre 4,5 chilometri e serve utenze pubbliche e private, fra le quali l'ospedale INRCA di Ancona, la sede di Viva Servizi, di Ancona Ambiente, di Fidel Marche e di Ancona Entrate, 8 condomini centralizzati e oltre 100 unità abitative.

APRILE

Estra SpA acquisisce una partecipazione del 15% di ECOS Srl, Società attiva nella gestione dei rifiuti speciali. Il 26.1.2021 si è completata l'acquisizione societaria rilevando il residuo 85% delle quote.

NOVEMBRE

Estra e Consiag (socio di Estra SpA) acquisiscono una partecipazione del 10% della Società Bisenzio Ambiente Srl (5% da Estra e 5% da Consiag), detenuta da CIPECO Srl. La Società Bisenzio Ambiente Srl è proprietaria di un impianto di trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi allo stato liquido e fangoso pompabile. È prospettata la futura acquisizione totale di Bisenzio Ambiente, attraverso un programma per step successivi che comporterà l'incremento progressivo delle quote detenute da Estra, fino ad arrivare al totale controllo societario.

## Pandemia COVID-19



Nel 2020 tutto il mondo è stato colpito dalla pandemia causata dal virus COVID-19, che si è diffuso in Europa a partire dai primi mesi dell'anno.

Fin da febbraio 2020 in Estra è stato costituito un Comitato con le direzioni di tutte le Società controllate, che poi è divenuto il *Comitato per la gestione dell'emergenza COVID-19 di Gruppo* (composto dagli RSPP di tutte le Società del Gruppo, da RLS-RSU

delle Società e dal referente delle direzioni). Il Comitato ha monitorato con estrema attenzione, per tutto l'anno, l'evolversi degli eventi al fine di ottemperare alle normative emanate di volta in volta in base all'evoluzione dell'emergenza sanitaria per l'attuazione delle misure di contenimento del contagio, emettendo un regolamento di Gruppo con le specifiche linee guida ed istruzioni operative a copertura delle varie realtà ed organizzazioni delle Società del Gruppo.



## Organizzazione del lavoro e salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo Estra non ha mai chiuso, ma ha favorito il lavoro da casa mediante smart working/lavoro da remoto al fine di limitare

il più possibile gli spostamenti e la presenza di personale nei locali aziendali ed evitare così il contagio.

# 313.435<sub>ore</sub>

lavorate in modalità smart working nel 2020

# per 465 dipendenti su 761

è stato attivato lo smart working nel periodo di lockdown (attività prevalentemente impiegatizie)

# 42.112<sub>giornate</sub>

di lavoro in smart working nel 2020



## Iniziative per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro



Rispetto delle distanze minime di sicurezza negli uffici e nella mensa e utilizzo degli ascensori per una persona alla volta



Chiusura degli uffici al pubblico



Divieto di recarsi al lavoro con temperatura corporea superiore ai 37.5 °C e/o con sintomi riferibili al COVID-19



Accesso alle sedi aziendali e/o luoghi di lavoro esterni, per tutto il periodo dell'emergenza, consentito sanificandosi le mani, indossando la mascherina di protezione facciale e previo rilevamento della temperatura corporea effettuato sul posto



Dotazione per tutto il personale tecnico e operativo delle protezioni sanitarie previste



Sanificazione periodica degli impianti di aerazione e di climatizzazione



Allestimento nelle varie sedi aziendali di numerose aree self-service per la pulizia della propria postazione di lavoro, dove sono stati messi a disposizione guanti e prodotti per la sanificazione



Installazione di elementi di separazione (parafiato) nelle portinerie delle sedi per separare operatore e visitatore



Indicazione della capienza massima degli uffici aziendali e degli spazi ad uso comune (sale riunioni, sale ristoro, sale stampanti) in base alla loro ampiezza



Effettuazione di test sierologici e tamponi rapidi nei locali aziendali con personale medico autorizzato



Installazione di idonea segnaletica con le indicazioni necessarie a gestire l'emergenza e prevenire i contagi



Sospensione riunioni e formazione in presenza, meeting, trasferte (ridotte all'indispensabile e/o sospese quando vietate in base alle restrizioni sul territorio)



Particolare attenzione è stata fatta alla salvaguardia/tutela della salute per i lavoratori fragili, con il coinvolgimento dei Medici Competenti



Nell'aprile del 2020 è stato deciso di adottare misure a sostegno dei lavoratori in caso di contagio da Coronavirus, stipulando una copertura assicurativa la cui validità si estende a tutti i dipendenti di tutte le Società del Gruppo fino al 31 dicembre 2021



A maggio 2020 è stato sottoscritto, tra il Gruppo Estra e le RSU dei lavoratori, un protocollo di attuazione delle misure necessarie per la progressiva ripresa delle attività del Gruppo



## Azioni di sostegno sociale

### Clienti

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

In seguito è stato adottato un provvedimento dedicato ai clienti domestici disoccupati, in cassa integrazione o lavoratori autonomi beneficiari delle misure a sostegno del reddito, oltre ai clienti non domestici che avevano dovuto chiudere la propria attività per l'emergenza COVID-19.

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

### Fornitori

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

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

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

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

### Collettività

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

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

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



## I valori del Gruppo

### Vicinanza

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

### Sostenibilità

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

### Accessibilità

Con i nostri servizi sempre disponibili diamo opportunità semplici e condivisibili. Sperimentiamo oggi i servizi del futuro, promuoviamo

il progresso e la crescita, vediamo e accettiamo in ogni persona un’opportunità da portare a bene comune.

### Empatia

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

### Cura

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

## Le aree di attività



Approvvigionamento e vendita di gas naturale e di energia elettrica



Distribuzione di gas naturale



Gestione tecnico-operativa e commercializzazione di reti di telecomunicazioni



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



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



Servizi ambientali



Commercializzazione di gas propano liquido (GPL)

## Strategia



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

- **Crescita**
- **Evoluzione tecnologica**
- **Network**
- **Efficienza**

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

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

## Valore economico generato e distribuito



Mediante lo svolgimento delle attività del proprio core business, Estra crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/

soci, personale, Pubblica Amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

# 765.337

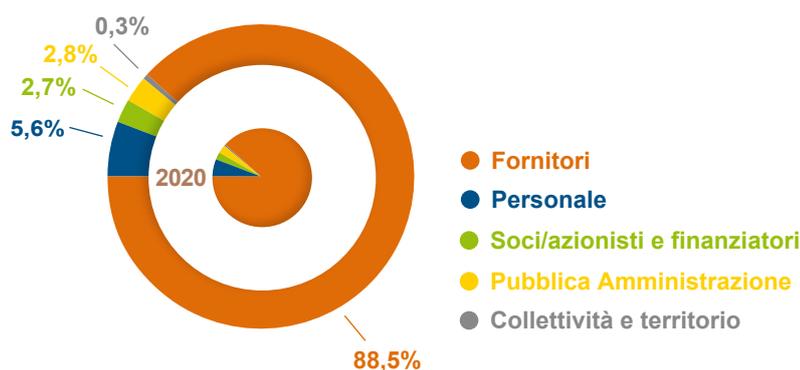
migliaia di €

Valore economico direttamente generato  
(-23,5% rispetto al 2019)\*

# 697.179

migliaia di €

Valore economico distribuito agli Stakeholder



# 68.158

migliaia di €

Valore economico trattenuto dal Gruppo  
(+4% rispetto al 2019)

\*Rispetto al 2019 si registra un decremento del 23,5% per effetto della diminuzione dei ricavi dovuta, in ampia parte, al calo del prezzo del gas naturale e dell'energia elettrica, ai minori volumi di gas venduti al PSV per attività di bilanciamento e ai minori volumi di gas naturale somministrati ai clienti industriali a causa del rallentamento delle attività per l'emergenza sanitaria.

## Certificazioni

Le Società del Gruppo Estra posseggono 37 certificazioni. Il 100% dei dipendenti del Gruppo opera secondo standard di certi-

ficazione in qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro ed il 30% secondo standard di certificazioni SA8000.

## il valore della sostenibilità

### Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Il Gruppo Estra si impegna a promuovere la sostenibilità e le pratiche sostenibili in numerosi contesti della propria attività. Pertanto ha attivato un processo di allineamento tra i temi materiali del Gruppo e i *Sustainable Development Goals* (SDGs),

introdotti dalle Nazioni Unite nel 2015. L'abbinamento dei temi materiali di Estra agli SDGs mette in luce quanto le attività del Gruppo incrocino molti dei 17 Goal, a testimonianza di quanto le aziende possano incidere sul loro raggiungimento.

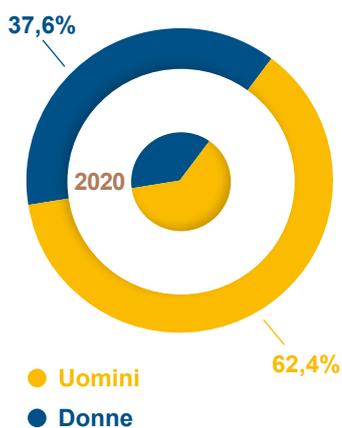
### Temi materiali che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs

 <p><b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	 <p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	 <p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>
Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza sul lavoro Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano Welfare aziendale	Gestione responsabile della catena di fornitura Innovazione, ricerca e sviluppo Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente Creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali	Sviluppo delle comunità locali ed educazione allo sviluppo sostenibile Rapporto e dialogo con gli Stakeholder
 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	 <p><b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	 <p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	 <p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>
Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette Tutela della privacy e sicurezza dei dati	Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti	Tutela dei diritti umani Etica, integrità e lotta alla corruzione	

## le persone

Estra crede nelle persone quali elemento essenziale nella creazione di valore e nel miglioramento dei processi interni, come riportato nel Codice Etico. In ragione di ciò, prendersi cura dei dipendenti, favorire lo

sviluppo delle loro competenze, promuovere benessere e aspirazioni rappresentano fattori che contemporaneamente racchiudono in sé la vera identità del Gruppo e il suo più prezioso capitale, quello umano.

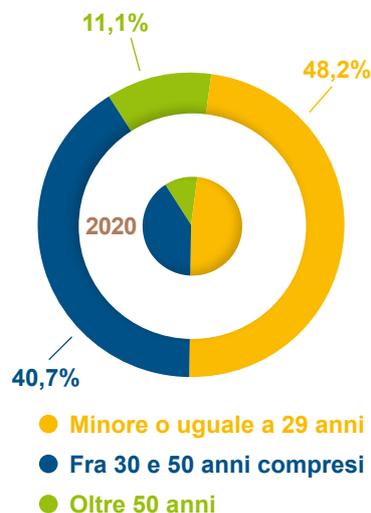
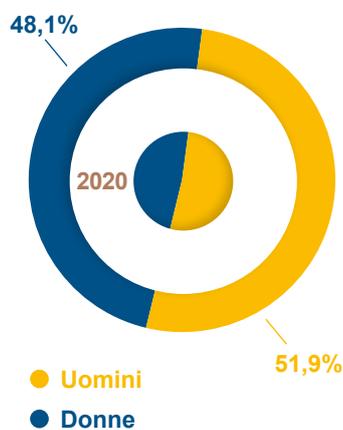


**749**  
Dipendenti

### Assunzioni

**27**

Nuove assunzioni



### Formazione

**17.854**

Ore totali di formazione

**23**

Ore di formazione per dipendente

**87,3%**  
dei dipendenti coinvolto  
nella formazione



## Estra Training

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

Estra Training si basa infatti su una piattaforma per la formazione online degli operatori di call center, sportelli, store e relazioni clienti che permette di organizzare in modo innovativo ed efficiente le informazioni, consolidando una *knowledge base* unica ed interattiva. Si tratta di un sistema complesso e variegato di saperi dove non sono valorizzati soltanto i contenuti tecnici e procedurali propri della formazione "tradizionale" degli operatori, ma viene dato spazio anche a contenuti valoriali, a strumenti di collaborazione fino al *co-authoring* dei materiali didattici. Alla base di Estra Training c'è una vera e propria *community* che condivide un ambiente di collaborazione ed alimenta una nuova cultura della formazione. È la cultura della responsabilità condivisa dei messaggi da veicolare alla clientela ed

è la cultura del valore del cliente per l'azienda nel suo insieme.

Nel 2020 sono stati formati 307 operatori di call center, sportelli e store, ripartiti tra 119 dipendenti e 188 partner. Ogni operatore ha avuto accesso in media a 41 ore per corso (22 ore relativamente a corsi pubblicati nel 2020 e 19 a corsi pubblicati l'anno prima e ancora consultabili). Nel complesso, i corsi sono stati consultati per 12.616 ore (il 53,8% delle ore è riferibile a corsi pubblicati nel 2020).

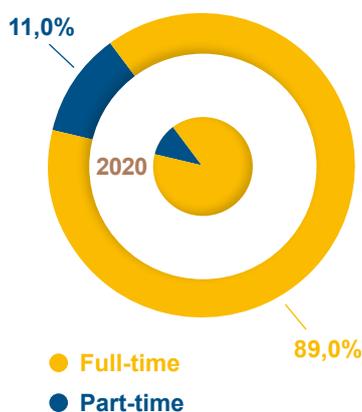
Delimitando l'analisi al solo 2020, si rileva che i corsi pubblicati risultano essere 235, di cui 226 in e-learning, 6 tramite webinar e 3 in aula. I corsi hanno riguardato vari argomenti tra cui tariffe, contrattualistica, orientamento al cliente e gestione delle chiamate. Per quanto concerne la media degli iscritti, i corsi in e-learning hanno registrato 148 utenti, i webinar 64 e quelli svolti in aula 11. Rispetto invece al numero totale di iscrizioni, 33.448 utenti si sono iscritti a corsi e-learning, 384 a webinar e 33 a corsi in presenza. Ogni utente ha infine partecipato mediamente a 195 corsi, mentre la media riguardante il completamento del corso si attesta intorno al 75%.

## Infortuni

# 6

Numero totale infortuni

## Welfare e conciliazione tra lavoro e vita privata



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

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

Nello specifico, il lavoro agile ha coinvolto 220 uomini e 245 donne, per un tota-

le di ore lavorate in tale modalità pari a 313.435 e un numero totale di giornate pari a 42.112.

Altri accorgimenti messi in atto dal Gruppo in un'ottica di bilanciamento vita-lavoro riguardano l'utilizzo di un performante sistema di videoconferenza, chiamato Cisco Webex, tra le sedi principali del Gruppo. Nello specifico, si tratta di un sistema di comunicazione per mezzo del quale è possibile organizzare meeting, riunioni e videocall tra il personale interno ed esterno. L'accesso a Cisco Webex è possibile sia tramite il computer aziendale (non solo in presenza, ma anche da remoto, qualora il lavoratore sia in smart working) che all'interno delle 22 sale riunioni dislocate nelle sedi di Ancona, Arezzo, Prato, Osimo e Siena. In particolare, nel corso del 2020, nella sede di Prato sono state effettuate 509 videoconferenze, per un totale di 1.174 ore.

## i clienti

### Clienti in cifre

#### Vendita gas metano ed energia elettrica

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

# 817.167

Clienti gas metano ed energia elettrica (+2% rispetto al 2019)

#### Distribuzione gas metano

Anche il servizio di distribuzione di gas metano, al pari dell'attività di vendita, si concentra nel Centro e nel Sud Italia. Il Gruppo, infatti, gestisce la rete e gli impianti

gas nelle province di Arezzo, Ancona, Bari, Campobasso, Firenze, Foggia, Grosseto, Isernia, L'Aquila, Lucca, Perugia, Pistoia, Prato, Rieti, Siena e Teramo.

# 516.000

PDR attivi  
(costante rispetto al 2019)

# 7.015 km

Lunghezza rete gas metano  
(+0,4% rispetto al 2019)

#### Distribuzione e vendita GPL

# 5.293

PDR attivi  
(-1,2% rispetto al 2019)

# 143<sub>km</sub>

Lunghezza rete GPL  
(costante rispetto al 2019)

#### Teleriscaldamento

I clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento sono dislocati nella provincia di Siena e nei Comuni di Calenzano e Sesto Fiorentino e,

grazie all'acquisizione della centrale cogenerativa e della rete di teleriscaldamento di Termas Srl, anche nel Comune di Ancona.

# 1.328

Clienti teleriscaldamento  
(+18,8% rispetto al 2019)

#### Telecomunicazioni

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

# 4.170

Clienti telecomunicazioni  
(-3,5% rispetto al 2019)

# 948<sub>km cavo</sub>

Infrastruttura in fibra ottica  
(+16,7% rispetto al 2019)

#### Canali di contatto

#### Store e uffici al pubblico

# 87<sub>store e uffici al pubblico</sub>

Concentrati nel Centro  
e nel Sud Italia

# 159.874

Clienti serviti agli sportelli  
(-38,6% rispetto al 2019)

Nel 2020 il numero dei clienti serviti agli sportelli ha subito un calo a causa della chiusura temporanea di tutti gli store e uffici al pubblico durante il primo lockdown nazionale causato dall'emergenza sanitaria COVID-19 e durato quasi due mesi. Inoltre, tutti gli uffici al pubblico dell'area adriatica

sono rimasti chiusi ben oltre il primo periodo di lockdown e per gran parte dell'anno. Questa chiusura forzata e successivamente l'applicazione di accessi regolamentati e il persistente timore di contagio hanno portato alla riduzione generale del numero delle presenze di clienti negli uffici al pubblico.



**12** minuti

Tempo medio di attesa allo sportello  
(11 minuti nel 2019)

**903.151**

Numero di chiamate ricevute dagli operatori  
del call center

**515.001**

Numero di chiamate andate a buon fine

**99** secondi

Tempo medio di attesa al call center  
(60 secondi nel 2019)

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

La diminuzione del numero delle chiamate andate a buon fine e l'aumento del tempo

medio di attesa rispetto al 2019, oltre che all'aumento complessivo delle chiamate ricevute a causa della chiusura degli sportelli, sono dovuti anche a un problema con un fornitore del servizio stesso che ha ritardato, a causa dell'emergenza sanitaria, l'inizio della propria attività.

#### Web e APP

**291.421**

Iscritti area clienti web  
(+24,6% rispetto al 2019)

**2.105.894**

Accessi area clienti web  
(+64% rispetto al 2019)

**44.411**

Clienti che hanno scaricato l'APP  
di Estra nel 2020 (Android+iOS)  
(+50,4% rispetto al 2019)

#### Altri canali di contatto

**8.307** sito web

**14.413** chat

**998** ChatBot

**720** Facebook

**1.494** WhatsApp

## Reclami



# 2.119

Reclami scritti  
(-30,9% rispetto al 2019)

## Pronto intervento gas



# 32 minuti

Tempo medio di arrivo sul luogo per chiamate telefoniche per pronto intervento gas (standard nazionale definito da ARERA: entro 60 minuti)  
Lo standard è rispettato nel 99% dei casi

## Ispezioni rete distribuzione gas

METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE

3.068.295, pari al 99,6% dei metri totali alta e media pressione

METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE

3.898.139, pari al 99,9% dei metri totali bassa pressione

NUMERO RIPARAZIONI

33



## *i fornitori*



## *Fornitori in cifre*

I dati riportati non comprendono i canoni pagati ai Comuni, gli acquisti di materie pri-

me (gas ed energia elettrica) e le partite di acquisti infragruppo.

# 2.302

Numero fornitori  
(-5,8% rispetto al 2019)

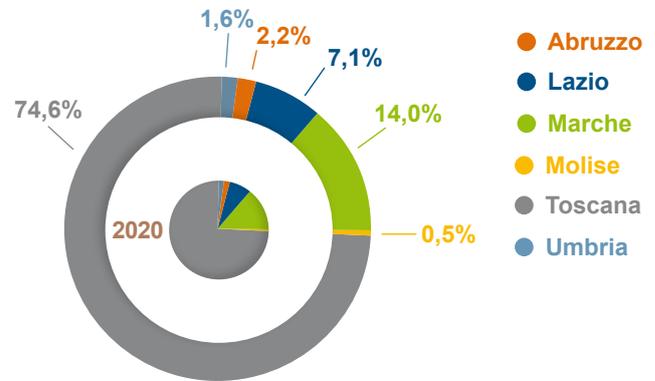
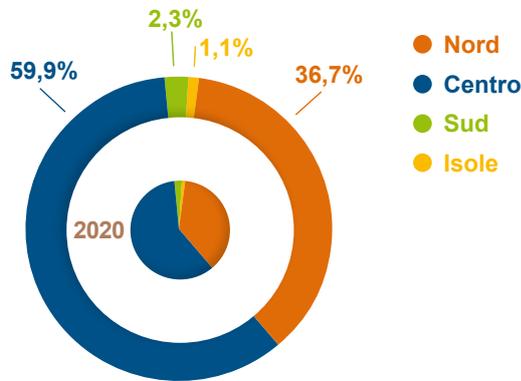
# 258.513

migliaia di €

Valore complessivo delle forniture  
(+0,2% rispetto al 2019)

Pur riconoscendosi una multiutility di livello nazionale, il forte impatto a livello locale del

Gruppo Extra emerge chiaramente nella distribuzione geografica del valore delle forniture.



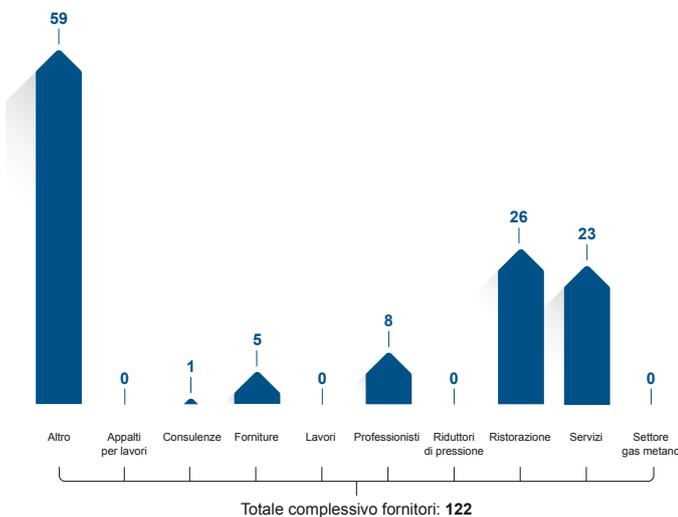
Suddivisione geografica del valore delle forniture

Valore forniture Centro Italia

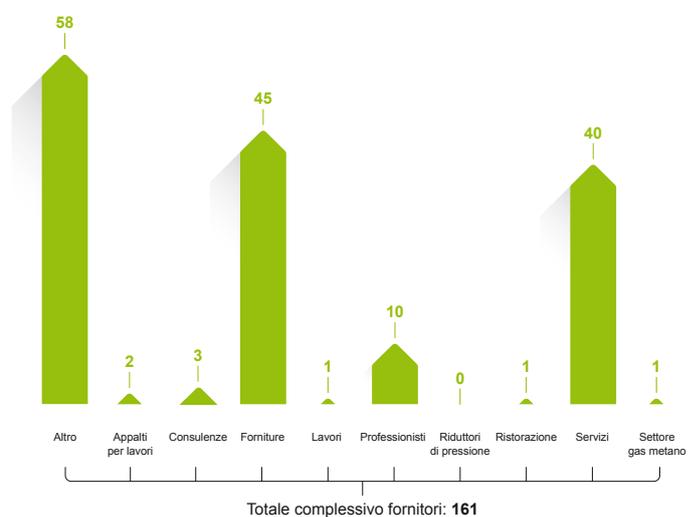
## Valutazione dei fornitori

Centria è la principale Società del Gruppo Extra che opera nel settore della distribuzione del gas metano ed è certificata SA 8000. In termini di valutazione sociale, ciò comporta, da un lato, una particolare attenzione alla valutazione dei propri fornitori in base ai crite-

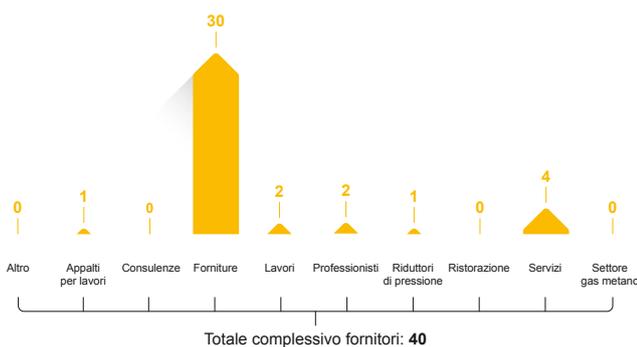
ri stabiliti dagli standard della certificazione e, dall'altro, la richiesta nei confronti dei fornitori stessi di conformarsi ai requisiti previsti dalla suddetta certificazione. Centria suddivide i fornitori in 4 livelli di rischio sociale crescente, da 0 a 3.



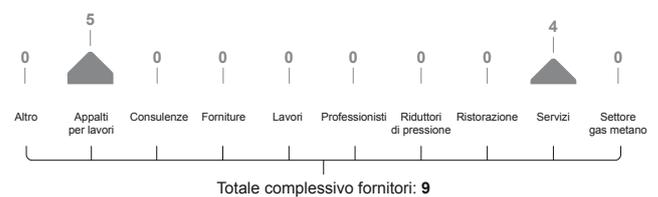
Livello rischio sociale 0



Livello rischio sociale 1



Livello rischio sociale 2



Livello rischio sociale 3



## *l'ambiente*

### *Emissioni evitate di CO<sub>2</sub>*

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

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

# 14.391

tonnellate CO<sub>2</sub>

Totale emissioni evitate  
(+15,5% rispetto al 2019)

# 75,3%

derivano dalla produzione di energia da fonte rinnovabile

### *Emissioni prodotte di CO<sub>2</sub>*

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

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

Le emissioni di Scopo 1 prodotte dal Gruppo Estra sono comprensive, nello specifico:

- del consumo di metano e di energia elettrica per il funzionamento delle sedi, uffici e impianti;
- del consumo di metano per il riscaldamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas;
- delle perdite di metano (dovute agli incidenti ambientali e a perdite fisiologiche);
- delle perdite di energia degli impianti di produzione;
- del consumo del parco automezzi.

# 51.318

tonnellate CO<sub>2</sub>

Emissioni totali di Scopo 1  
(+564% rispetto al 2019)

Questo incremento è dovuto principalmente al fatto di aver considerato nel 2020 all'interno delle emissioni fuggitive un'altra

categoria di perdite di metano oltre a quelle classiche dovute agli incidenti ambientali, ovvero le perdite fisiologiche.

Le emissioni di Scopo 2 prodotte dal Gruppo Estra riguardano i consumi di energia elettrica per il funzionamento di sedi, uffici e store e i consumi di energia elettrica degli impianti fotovoltaici, di cogenerazione,

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

# 2.398

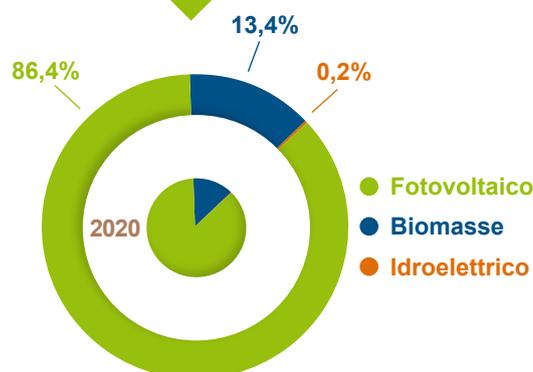
tonnellate CO<sub>2</sub>

Emissioni totali di Scopo 2  
Criterio location based  
(+1,1% rispetto al 2019)

*Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili*

# 32.255.558 kWh

Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili  
(-4,5% rispetto al 2019)



*Energia termica prodotta da fonti rinnovabili*

# 17.494.171 kWh

Energia termica prodotta da fonti rinnovabili  
(impianto a biomasse)  
(-27,3% rispetto al 2019)

*Rifiuti inviati a recupero*

# 441.162 Kg

Rifiuti inviati a recupero

# 94%

dei rifiuti prodotti dal Gruppo Estra



Mobilità elettrica

19

colonnine in Toscana e Marche  
alla fine del 2020

## ABBIAMO STAMPATO, ABBIAMO PIANTATO

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

In seguito, *Print Releaf* attua un processo di audit di otto anni per monitorare i progressi e la capacità di sopravvivenza degli alberi piantati. La Società SGS International, azienda leader a livello mondiale per ispezione, verifica, collaudo e certificazione, certifica i *Global Forestry Partners* e conduce audit sul campo per verificare il 100% della sopravvivenza netta degli alberi piantati.

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

Le stampanti collegate al sistema *Print Releaf* sono 150, pari a circa l'89% del parco di tutte le Società del Gruppo: oltre alle stampanti di Prato ed Ancona, sono state aggiunte al progetto anche quelle di molti store di Estra Energie sparsi per il territorio nazionale. Tra gli obiettivi futuri è prevista la continua diffusione di questo sistema a tutte le stampanti delle sedi e uffici di Arezzo, Siena, Murgia, Rieti e Fano.

307

alberi riforestati grazie ad Estra  
nel 2020

150

stampanti collegate al sistema *Print Releaf*  
(89% di tutte le stampanti del Gruppo)

## ENERGIA GREEN



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

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

A novembre 2020, la proposta green è stata ampliata anche ai clienti gas, grazie a Scelta Pura Gas. In soli due mesi sono stati stipulati 8.692 contratti di Scelta Pura Gas, con un consumo stimato pari a 1 milione di mc. Questa offerta garantisce la compensazione della CO<sub>2</sub> derivante dai consumi di gas dei clienti attraverso il finanziamento di progetti internazionali che sviluppano energie rinnovabili e che mirano alla lotta al cambiamento climatico.

In particolare, il Gruppo Estra ha siglato un accordo triennale con AzzerCO<sub>2</sub>, una Società che si occupa di sostenibilità ed energia partecipata da Legambiente e Kyoto Club, per l'avvio di un programma strutturato di compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte nella fase di combustione del gas metano venduto. La compensazione delle emissioni avviene tramite l'acquisto di crediti di CO<sub>2</sub> sul mercato volontario, derivanti da progetti internazionali di sviluppo delle energie rinnovabili certificati Gold Standard, ovvero selezionati tra quelli con le migliori caratteristiche sociali, ambientali ed economiche e conformi ai principali standard di verifica riconosciuti a livello internazionale.

Inoltre, Estra ha aderito a "Mosaico Verde", una grande campagna nazionale di forestazione ideata e promossa da AzzerCO<sub>2</sub> e Legambiente nata con lo scopo di facilitare l'incontro tra le necessità degli enti locali di recuperare aree verdi e la volontà delle aziende di investire risorse nella creazione o tutela di boschi permanenti, come misura di Responsabilità Sociale d'Impresa. Gli interventi di forestazione sostenuti da Estra prevedono la piantumazione di circa 9.000 alberi nel triennio 2021-2023. Il progetto, nello specifico, coinvolgerà Comuni e Enti Parco del Centro Italia, area in cui il Gruppo Estra affonda le sue origini.

**27,5** milioni di kWh  
consumo stimato offerta Pura Luce nel 2020  
(282.739 kWh nel 2019)

**Scelta Pura Gas**  
Stipulati 8.692 contratti in soli due mesi

## Efficienza energetica



L'attività di efficientamento e risparmio energetico rappresenta un driver di business rilevante per Estra, che se ne occupa

direttamente mediante una delle società del Gruppo: Estra Clima. Di seguito i principali interventi realizzati:

**16**

Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali  
(-50% rispetto al 2019)

**313**

Sostituzioni caldaie di utenti residenziali  
(+69,2% rispetto al 2019)

## la collettività e il territorio



### Sperimentazione 5G

Estra ha preso parte al progetto di sperimentazione promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico per la pre-commercializzazione del 5G nello spettro di frequenza compreso tra 3.6-3.8GHz. Tramite

un accordo con l'Università di Firenze e il PIN (Polo Universitario Città di Prato) ha sviluppato i due use case "Sensori e IoT" e "Videosorveglianza cittadina". La sperimentazione 5G si è conclusa il 30.06.2020.

### E-qube - Start up&idea challenge

A ottobre 2019 è stata lanciata la terza call di E-qube - Start up&idea challenge, che per l'edizione 2019-2020 vede la collaborazione di Nana Bianca e Startup Italia.

L'iniziativa, che ha l'obiettivo di individuare startup e progetti di interesse nel settore digital&energy, è stata sospesa a causa della pandemia COVID-19.

### Contratto di rete AIRES

Estra, SEI Toscana, Acea Ambiente e altre quattordici tra imprese ed enti, hanno siglato un accordo per la promozione della ricerca, innovazione e sviluppo nel campo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale. Il contratto di rete denominato "A.I.R.E.S. Ambiente Innovazione Ricerca Energia Sviluppo", di durata quinquennale, prevede tra le principali finalità la realizzazione di attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare. Firmatari del contratto anche ALIA Servizi Ambien-

tali, Reti Ambiente, ASEV, Consorzio Polo Tecnologico Magona, INSTM Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, Tiemme, Sienambiente, Cispel Confservizi Toscana, CSA Impianti, Ecologia Soluzione Ambiente, CREAM, Ekovision, SSIP e Scapigliato SpA. Nel corso del 2020, le aziende e gli organismi di ricerca aderenti al Contratto, singolarmente o riuniti in piccoli partenariati, hanno partecipato a varie iniziative e progetti inerenti i temi di interesse della rete.

### Alleanza Territoriale Carbon Neutrality Siena

Nel 2017 la Fondazione Monte dei Paschi di Siena, la Provincia di Siena, l'Università di Siena, il Comune di Siena e la Regione Toscana hanno costituito l'"Alleanza Territoriale Carbon Neutrality: Siena" a sostegno del progetto Siena Carbon Free. Estra ha aderito all'Alleanza nel 2019. A settembre 2020, l'Alleanza ha lanciato

il nuovo sito internet e dato il via ad una campagna sul valore pubblico e sociale di essere carbon neutral; la campagna di promozione del progetto intende far conoscere a chi vive, produce e lavora nella provincia, che questo territorio ha il significativo valore pubblico e sociale di essere carbon neutral.

## Centria telecontrollo

La nuova rete di telecontrollo è stata sviluppata con un approccio innovativo, concepito per supportare le scelte decisionali e migliorare i processi lavorativi. Il sistema, la cui implementazione è ancora in corso, non sarà limitato alla sola supervisione degli impianti ma costituirà una piattaforma espandibile ed integrabile atta a consentire la gestione ed elaborazione dei dati raccolti. Il nuovo sistema sarà in grado di integrare qualsiasi dispositivo che verrà

installato in futuro nella rete gas, che sia un sensore IoT o un sistema complesso da automatizzare (ad es. una cabina di ricezione del biometano o un sistema di iniezione di idrogeno in rete), supportando l'operatività tramite elaborazioni complesse di data analytics. Di fatto il nuovo sistema costituirà l'infrastruttura fondamentale di digitalizzazione della rete di distribuzione, coadiuvato da un network dedicato di telecomunicazione.

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

Progetto finanziato da Erasmus+ per la creazione del curriculum formativo di una nuova figura professionale, il "Project Manager del Bilancio di Sostenibilità e del Report Integrato".

- 60 studenti provenienti da Italia, Norvegia, Germania, Spagna e Belgio;
- prima parte teorica della durata di 6 mesi

con video MOOC e webinar;

- secondo step di formazione on-the-job. solo 3 dei 19 partecipanti alla formazione on-the-job hanno potuto effettuare il percorso all'estero tra febbraio e i primi giorni di marzo 2020. Per gli altri 16 partecipanti il progetto è stato rimodulato e ripensato in modalità online a distanza.

## Certificato di Mobilità Europass

rilasciato a tutti i partecipanti

## Premio giornalistico nazionale "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie"

Il 2020 è stato caratterizzato principalmente da due eventi riguardanti il Premio Giornalistico: la cerimonia di premiazione dei vincitori della terza edizione lunedì 19 ottobre, presso il Salone d'Onore del CONI, con la presenza del Presidente del CONI Giovanni Malagò e del Presidente USSI Luigi Ferrajolo, e il lancio della quarta edizione.

La nuova edizione del premio introduce un'importante novità: la call to action "Le buone notizie dello sport", un riconoscimento economico dedicato alle Asso-

ciazioni Sportive che quotidianamente si impegnano per valorizzare la funzione educativa dello sport nelle regioni Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria, che da sempre vedono una forte connessione tra Estra e il territorio. Saranno individuate da un'apposita giuria le cinque migliori "buone pratiche" (una per ognuno dei territori coinvolti) e l'azienda assegnerà ad ognuno dei vincitori una donazione di € 3.000 a supporto dell'attività sportiva. Questa iniziativa rappresenta un altro strumento di supporto concreto al territorio e alle comunità.

## Energicamente

Per la nuova edizione 2020/2021 si è ritenuto necessario rinnovare il progetto con un sito diverso e contenuti più moderni, consolidando l'approccio digitale per consentirne la fruibilità anche nel caso si ripetessero le difficoltà della edizione precedente legate alla modalità di svolgimento delle lezioni imposta dall'emergenza COVID-19.

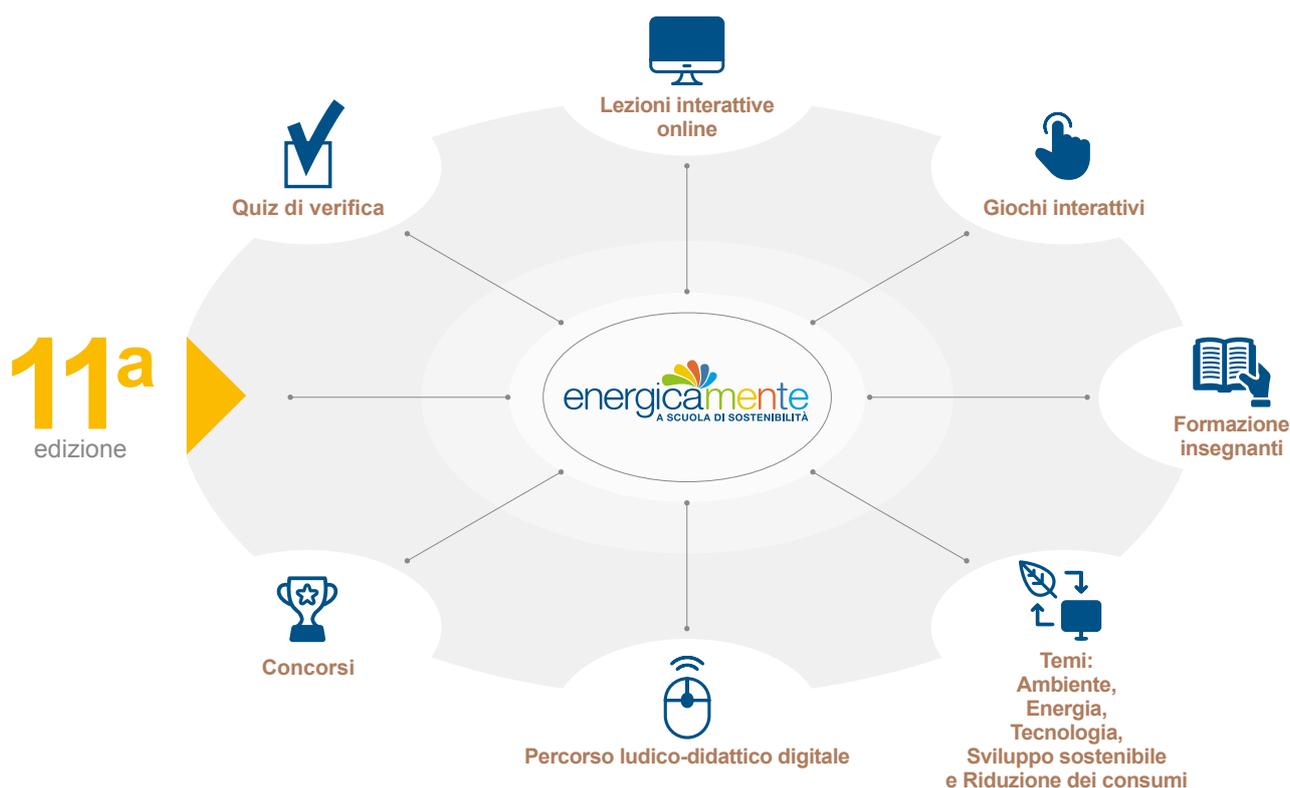
Così è nato Energicamente - A scuola di sostenibilità, il rinnovato percorso educativo proposto per l'edizione 2020/2021, l'undicesima, promossa da Estra in collaborazione con Legambiente, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile e dei Global Goals dell'ONU.

La nuova piattaforma 100% digitale di Energicamente offre un percorso gamificato sviluppato a tappe ricche di giochi, attività di approfondimento e missioni pensate per coinvolgere direttamente e attivamente gli studenti che, così, imparano facendo.

Come già avveniva nelle passate edizioni di Energicamente, bambine e bambini, ragazze e ragazzi sono accompagnati nelle loro scoperte da una squadra di 5 supereroi: Elio,

Sofia, Ted, Regina e Aurora. Insieme a loro, gli studenti imparano cosa sono e a cosa servono gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, a partire dal Global Goal numero 7 "Energia pulita e accessibile", presupposto per costruire un futuro equo e sostenibile entro il 2030. Vengono inoltre approfonditi i Global Goals "Imprese, innovazione e infrastrutture" (9), "Città e comunità sostenibili" (11), "Consumo e produzione responsabili" (12), "Lotta contro il cambiamento climatico" (13) e "Partnership per gli obiettivi" (17).

A completare l'offerta formativa anche quest'anno i docenti trovano 4 webinar a loro dedicati, realizzati da Estra in collaborazione con Legambiente, occasioni preziose di confronto e condivisione per una riflessione comune sulla ripartenza del nostro Paese che prende avvio proprio dalla scuola e che approfondiranno la conoscenza dei Global Goals affrontati in Energicamente, con l'obiettivo di fornire a scuole e docenti un contributo di supporto efficace per affrontare in classe i grandi temi e processi dello sviluppo sostenibile, inserendoli nella cornice dell'educazione civica.





## Progetto Roarr!

La quarta edizione del progetto *Roarr!*, proposta alle scuole per l'anno scolastico 2020/2021, è stata lanciata a ottobre 2020 ed è in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 indicati dal MIUR e dal Ministero dell'Ambiente.

Il progetto prevede sempre un'avvincente caccia al tesoro ecologica: ogni classe iscritta ha a disposizione un album online che raccoglie 50 "ecoazioni", ovvero buone azioni amiche dell'ambiente. Le prime 3 classi di ogni territorio regionale vincono un premio teatrale digitale. Le classi vincitrici saranno infatti protagoniste di laboratori te-

atrali digitali interattivi e, grazie alla visione di spettacoli in live streaming, kit per la costruzione di scenografie e costumi e video tutorial, realizzeranno una messa in scena teatrale originale e creativa. Il tutto per riportare in video la magia del teatro, ma con i ritmi e l'energia del mondo digitale.

Nel progetto sono state confermate alcune attività che nella stagione precedente erano solo sperimentali: il "Giuramento di *Roarr!*", ossia l'incontro in videoconferenza con i bambini dove vengono presentati gli obiettivi e le regole del gioco; i "gemellaggi", ovvero incontri sulla piattaforma Google Meet tra classi ruggenti per conoscersi, scambiarsi idee e suggerimenti "ecologici" e promuovere la diffusione di buone pratiche ambientali.

Oltre all'utilizzo della pagina Facebook, in questa edizione si affianca un'attività sistematica anche su un altro canale social: Instagram.

# 4<sup>a</sup>

edizione

