

**SINTESI**

Bilancio di Sostenibilità 2021



#presentesostenibile

**NOI  
SIAMO  
QUI**

**Dalla  
nostra terra,  
il senso  
del nostro agire  
responsabile.**



 **est**ra

*Progetto grafico:*  
Industree Communication Hub

*Foto:*  
Gianni Brunacci

**Estra SpA**  
Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato  
Tel: +39 0574 872  
[www.estra.it](http://www.estra.it)

## IL GRUPPO

# Profilo

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, oggi Viva Energia di Ancona.

Il Gruppo Estra, con 789.470 clienti gas ed energia elettrica e ricavi totali consolidati per 1.046.433 milioni di euro nel 2021, 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.

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

- approvvigionamento, vendita di gas naturale e di energia elettrica;
- distribuzione di gas naturale;
- gestione tecnico-operativa di reti di telecomunicazioni e commercializzazione degli stessi;
- dotazione e sfruttamento di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili con particolare riferimento a fotovoltaico, eolico e biomasse;
- progettazione, esecuzione e gestione di impianti di efficientamento energetico per imprese, condomini e singole abitazioni;
- gestione di rifiuti solidi e liquidi, pericolosi e non pericolosi;
- commercializzazione di gas propano liquido.



## 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 disinvolto, con naturale franchezza e immediatezza.

### CURA

Facciamo la differenza promuovendo e proteggendo la serenità delle persone, erogando servizi primari e costruendo legami di fiducia. Ci impegniamo a 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.



## Il valore creato dal Gruppo

Le attività del Gruppo Estra creano ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, personale, Pubblica Amministrazione) che

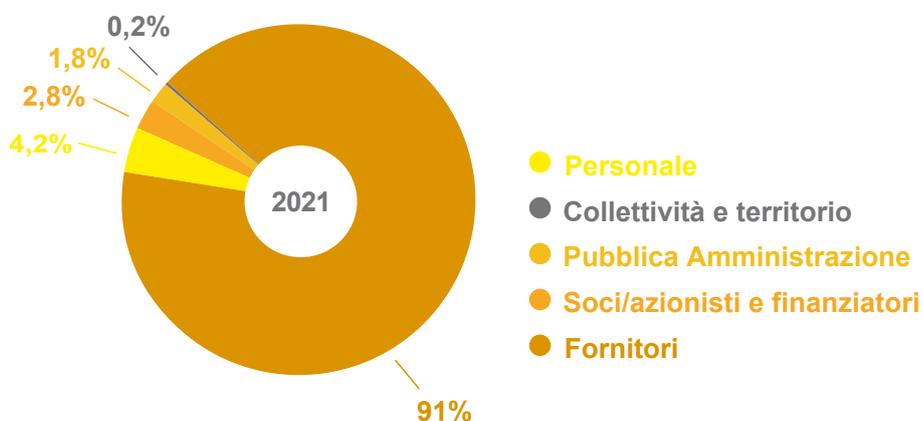
per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

### Valore economico direttamente generato e distribuito 2019-2021 (migliaia di €)

	2019		2020		2021	
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO</b>	<b>1.000.280</b>		<b>765.337</b>		<b>1.066.243</b>	
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>944.275</b>		<b>697.179</b>		<b>990.753</b>	
FORNITORI	857.191	90,8%	617.344	88,5%	902.068	91%
PERSONALE	39.348	4,2%	39.230	5,6%	41.856	4,2%
SOCI/AZIONISTI E FINANZIATORI	27.869	3,0%	18.984	2,7%	27.257	2,8%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	17.258	1,8%	19.498	2,8%	17.496	1,8%
COLLETTIVITÀ E TERRITORIO	2.609	0,3%	2.123	0,3%	2.076	0,2%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO</b>	<b>56.005</b>		<b>68.158</b>		<b>75.490</b>	



### Valore economico distribuito agli Stakeholder



## Aspetti della Governance

Le certificazioni rappresentano un elemento fondamentale delle politiche del Gruppo Estra, che le considera essenziali al fine di governare i processi interni e migliorarli costantemente per rendere più efficace ed affidabile il sistema gestionale nel suo insieme. Per questo motivo sono stati adottati sistemi di gestione integrati a livello di Società e in alcuni casi anche intersocietari.

Le certificazioni riguardano vari ambiti: la ge-

stione della qualità, la responsabilità sociale d'impresa, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la sicurezza dei dati.

**38** certificazioni  
possedute dalle Società  
del Gruppo Estra



### Certificazioni



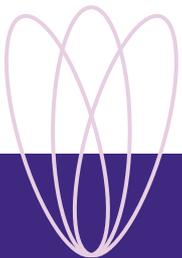
## Pandemia COVID-19

Nel 2021 la pandemia causata dal virus COVID-19 ha continuato a interessare tutti i continenti. In Italia, come negli altri Paesi, si sono vissuti momenti di maggiore contagio alternati a momenti di minore circolazione del virus.

Anche per il 2021 si sono confermate le attività svolte lo scorso anno per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 all'interno dei luoghi di lavoro:

- applicazione delle direttive Nazionali e Territoriali (DPCM - Ordinanze Regionali - direttive INAIL ecc.) emesse durante la fase emergenziale in base all'andamento della pandemia stessa;
- emesse procedure e istruzioni operative specifiche di Gruppo ed emessi ordini di servizio a livello di Gruppo e societari. Sono state effettuate 14 verifiche della corretta attuazione delle varie disposizioni tramite apposite check list;
- per informare tutto il personale sono stati inviati comunicati congiunti Comitato/Direzione Generale di Estra per sensibilizzare e ribadire le disposizioni impartite, per contribuire al contenimento del contagio, ordine di servizio specifico sul controllo Green Pass nei luoghi di lavoro con decorrenza dal 15.10.21, informative sulla sicurezza riguardanti gli aggiornamenti in merito all'emergenza COVID-19;
- installata segnaletica specifica per il COVID-19 al fine di evidenziare, informare e ricordare a tutti i comportamenti da

- adottare e le limitazioni previste in loco;
- misure mirate al distanziamento interpersonale e alla protezione delle vie respiratorie (distribuite 78.474 mascherine);
- implementata e intensificata la pulizia, l'igienizzazione e la sanificazione dei luoghi di lavoro;
- rilevazione temperatura corporea in ingresso, schermi protettivi nelle portinerie e per le postazioni più critiche, chiusi gli ingressi alle sedi e resi possibili solo con accesso controllato, DPI specifici messi a disposizione degli addetti al Primo Soccorso per gli eventuali interventi in emergenza, regolamentazione degli accessi alle mense e dell'uso delle auto aziendali;
- su base volontaria, per far emergere eventuali asintomatici al COVID-19, sono stati effettuati 1.477 tamponi;
- per le Società di distribuzione gas e operative sono state emesse istruzioni e direttive specifiche connesse alla propria attività;
- dal 15.10.2021 con l'entrata in vigore dell'obbligo di poter accedere ai luoghi di lavoro soltanto se in possesso di Green Pass valido, è stata istituita la verifica a campione su tutto il personale delle Società del Gruppo e nelle sedi principali, anche una verifica puntuale presso le portinerie. Per il personale presente nelle sedi esterne senza portineria, il controllo è stato fatto unicamente a campione nella misura di almeno il 20% di controlli giornalieri in modo da poter verificare tutti nell'arco di una settimana lavorativa.



## SMART WORKING/LAVORO DA REMOTO

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

**Le ore lavorate in modalità smart working nel 2021 sono state 310.800, mentre le giornate in cui i dipendenti hanno lavorato in smart working sono state 41.813. I dati sono sostanzialmente in linea con quelli del 2020 (313.435 ore lavorate e 42.112 giornate).**

**I dipendenti che hanno lavorato in smart working sono stati 407 (225 donne e 182 uomini), di questi il 92,3% erano impiegati.**



## L'impegno per la Sostenibilità

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

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

### Temi materiali che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs



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



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

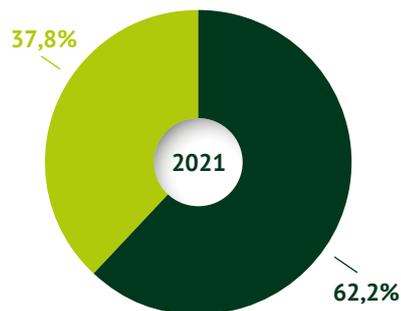


## Le persone

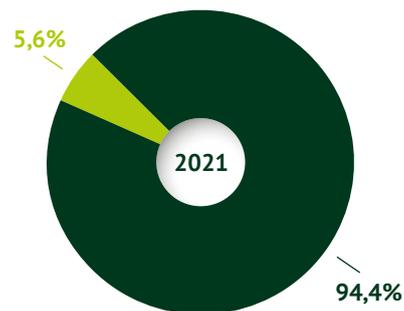
Il Gruppo Estra basa la propria identità e solidità sulle sue persone, favorendone la crescita professionale e lo sviluppo delle conoscenze e competenze. Le persone del Gruppo sono

una risorsa chiave per creare valore, definire e raggiungere gli obiettivi aziendali. Per questo, rappresentano una componente essenziale, da coltivare, curare e far prosperare.

786  
dipendenti nel 2021

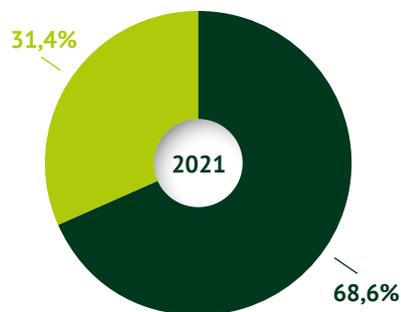


● Donne  
● Uomini

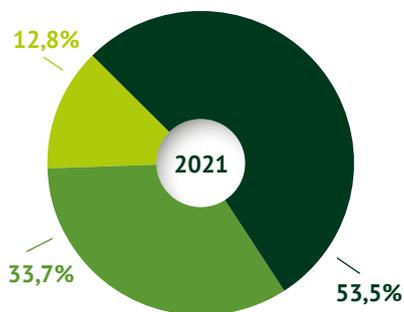


● Tempo determinato  
● Tempo indeterminato

86  
assunzioni



● Donne  
● Uomini



● Minore o uguale a 29 anni  
● Fra 30 e 50 anni compresi  
● Oltre 50 anni

7  
infortuni  
in totale nel 2021

Tali episodi, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi.





## Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano

Il Gruppo Estra vanta un'ampia offerta formativa, che va ben oltre gli obblighi legislativi. Questo aspetto si spiega con l'intento di accrescere le competenze dei propri dipendenti e di dare continuità ai processi di crescita individuali, migliorando, al contempo, la qualità dei servizi erogati e del clima organizzativo. Tale scelta strategica è resa ancor più evidente dalla cura con cui il servizio delle Risorse Umane gestisce i dati relativi al personale, anche attraverso l'utilizzo di particolari software, come nel caso di Talentia.

**Talentia** è un software che viene impiegato nell'ambito della formazione, che consente di registrare qualsiasi corso realizzato sia internamente che esternamente all'azienda,

nonché di aggiornare conseguentemente il curriculum vitae di ogni singolo dipendente, corredato dal certificato conseguito o dall'attestato di frequenza, se rilasciato dall'ente formativo. La registrazione del corso tiene traccia di alcune informazioni, quali il titolo del corso, la data e i partecipanti. Per ciascuna edizione viene inoltre allegato il registro compilato dal docente e sottoscritto dai corsisti. A fine anno il servizio Risorse Umane si fa carico di estrarre i dati ed elaborare per ogni Società del Gruppo i consuntivi della formazione effettuata nell'anno precedente. Oltre al valore consuntivo, Talentia permette di monitorare costantemente le scadenze della formazione obbligatoria in modo da programmare gli aggiornamenti nei tempi necessari.

29.334  
ore totali di formazione

35  
ore di formazione per dipendente

734  
dipendenti hanno preso parte ad attività formative  
(93,4% dei lavoratori coinvolti nella formazione)

**Estra Training** è un percorso formativo che mira allo sviluppo delle conoscenze finalizzate alla gestione del cliente. Ha come cardine l'*empowerment* delle persone che lavorano nell'ambito del customer care e anche delle altre risorse aziendali che sono coinvolte nell'erogazione di servizi al cliente finale. Estra Training si basa, infatti, su una piattaforma per la formazione online degli operatori di call center, sportelli, store e relazioni clienti che permette di organizzare in modo

innovativo ed efficiente le informazioni, consolidando una *knowledge base* unica ed interattiva.

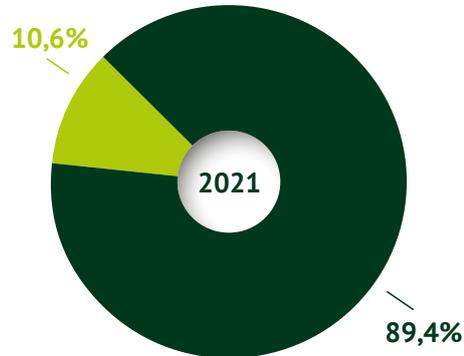
Nel 2021 sono stati formati 527 operatori di call center, sportelli e store, ripartiti tra i settori "Servizio clienti" (304), "Agenzie" (107), "Accademy" (116). L'offerta formativa, quantificata in 78 ore, ha dato vita a 256 corsi e-learning e 22 webinar su varie tematiche. Ciascun operatore ha ricevuto, in media, 38 ore effettive di formazione.

527  
operatori di call center, sportelli e store  
(formati nel 2021)



## Conciliazione tra lavoro e vita privata

Suddivisione dei dipendenti in base al contratto:



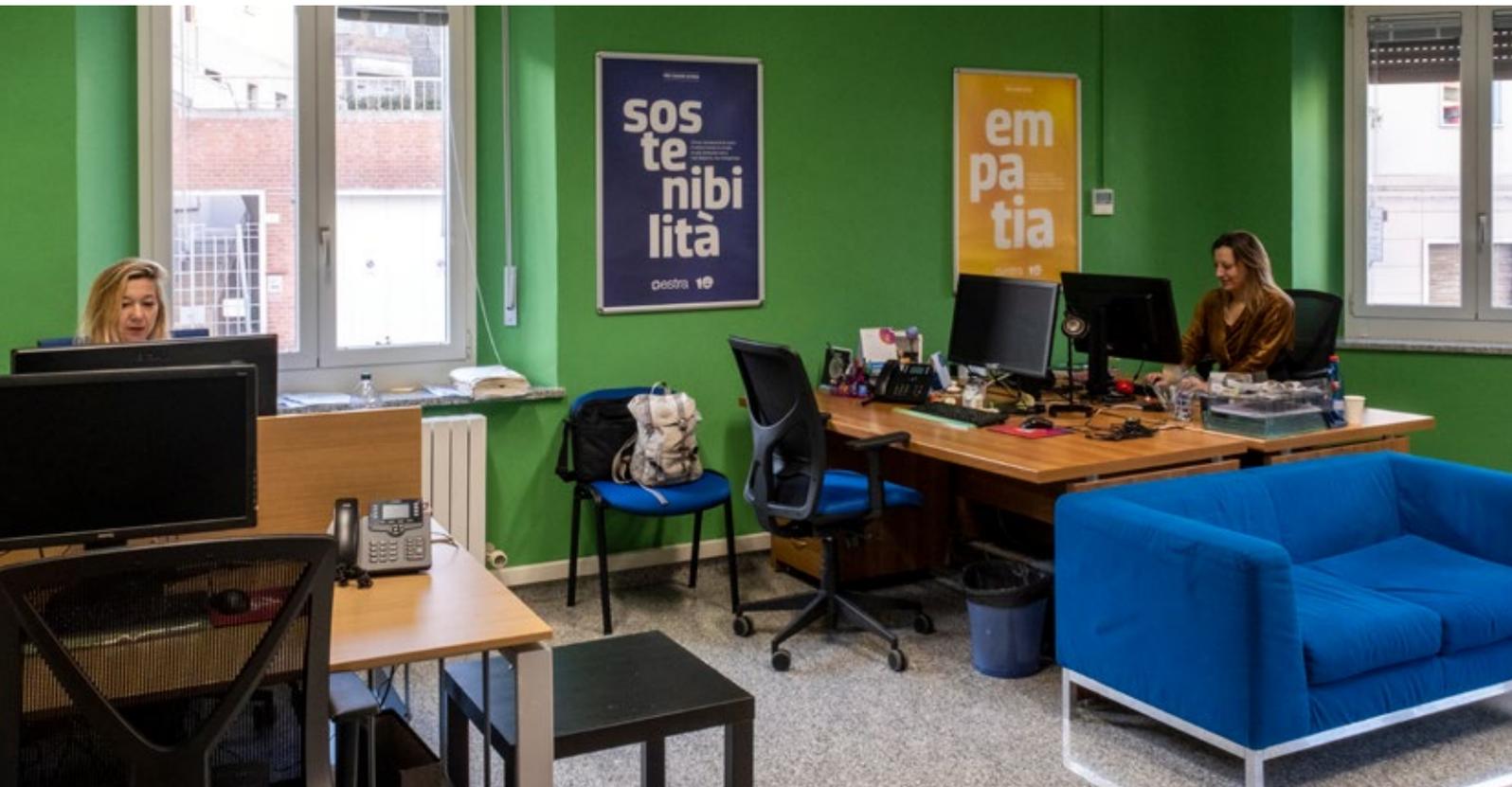
● Part-time

● Full-time

Per quanto riguarda il numero di ore e di giornate lavorate in modalità smart working, nel 2021 sono state contabilizzate rispettivamente 310.800 ore e 41.813 giornate.

Sempre in un'ottica di bilanciamento vita-lavoro, il Gruppo ha ormai adottato da anni un sistema di videoconferenza, chiamato Cisco

Webex, che consente di organizzare meeting, riunioni e videocall tra il personale interno ed esterno nelle varie sedi. Nel corso del 2021, nella sede di Prato sono state effettuate 583 videoconferenze (+74 sul 2020), per un totale di 1.156 ore.





## Clienti in cifre

# I clienti e la collettività

## Vendita gas metano ed energia elettrica

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

# 789.470

Clienti gas metano ed energia elettrica  
(-3,4% rispetto al 2020)

## 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.

# 517.465

PDR attivi  
(+0,2% rispetto al 2020)

# 7.038<sub>km</sub>

Lunghezza della rete gas metano  
(+0,3% rispetto al 2020)

## Distribuzione e vendita GPL

# 5.511

PDR attivi  
(+4,1% rispetto al 2020)

# 150<sub>km</sub>

Lunghezza della rete GPL  
(+4,9% rispetto al 2020)

## Infrastruttura in fibra ottica

# 1.250<sub>km cavo</sub>

in fibra ottica  
(+31,9% rispetto al 2020)

## Telecomunicazioni

# 4.359

Clienti telecomunicazioni  
(-4,5% rispetto al 2020)

## Teleriscaldamento

# 1.446

Clienti teleriscaldamento  
(+8,9% rispetto al 2020)



## Canali di contatto

### Store e uffici al pubblico

Sono concentrati nel Centro e nel Sud Italia.

73

store e uffici al pubblico  
nel 2021

168.259

Clienti serviti agli sportelli  
(+5,3% rispetto al 2020)

8 minuti

Tempo medio di attesa allo  
sportello  
(12 minuti nel 2020)

620.091

Numero di chiamate ricevute  
dagli operatori al call center

594.111

Numero di chiamate andate  
a buon fine

41 secondi

Tempo medio di attesa al call center  
(99 secondi nel 2020)

## Web e App

# 243.753

iscritti area clienti web  
(-16,4% rispetto al 2020)

# 1.899.107

accessi area clienti web  
(-9,8% rispetto al 2020)

Rispetto all'utilizzo dell'area clienti web si registra una diminuzione del 16,4% nel numero degli iscritti in quanto, a seguito di una pulizia del database, nel 2021 non vengono più con-

siderate nel conteggio tutte quelle utenze che non hanno più effettuato un accesso all'area clienti dopo maggio 2019.

# 33.167

Clienti che hanno scaricato l'APP di Estra (Android+iOS)

## Altri canali di contatto

CHAT	SITO WEB	WHATSAPP	FACEBOOK	CHATBOT
31.317	7.555	0	946	1.139





## Reclami

# 725

reclami scritti  
(-67,3% rispetto al 2020)

Il notevole calo rispetto al passato del numero dei reclami testimonia il fatto che c'è sempre di più la tendenza da parte del cliente a scrivere per avere informazioni, a volte anche molto semplici, piuttosto che aprire dei reclami.



Inoltre, è da tenere in considerazione che il cliente medio oggi è molto più informato rispetto al passato, per cui difficilmente scrive per contestare qualcosa che non dipenda necessariamente da un errore dell'azienda.



## Pronto intervento gas

Il servizio di pronto intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi. Le 3 Società del Gruppo che operano in questo ambito rilevano performance significativamente migliori rispetto allo standard stabilito da ARERA, che prevede un tempo di

arrivo sul luogo per chiamata entro 60 minuti.

# 32

 minuti  
Tempo medio di arrivo

---

## Ispezioni rete distribuzione gas

METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE

3.082.940 pari all' 98,8% dei metri totali di alta e media pressione

METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE

3.910.547 pari al 99,8% dei metri totali bassa pressione

NUMERO RIPARAZIONI

33



## Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

### Energicamente

*Energicamente - A scuola di sostenibilità* è il progetto ludico-educativo digitale che Estra dedica a studenti e docenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado di tutta

Italia, con l'obiettivo di sensibilizzare sul tema dell'innovazione energetica e del consumo sostenibile nel rispetto dell'ambiente, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e l'Agenda 2030.

# 11<sup>a</sup>

 edizione

## CONCORSO educativo

"Insieme per i Global Goals"

# 4

 tappe

per un percorso-gioco sulla piattaforma digitale  
[www.energicamenteonline.it](http://www.energicamenteonline.it)

# 4

 webinar  
dedicati ai docenti

## Percorso ludico-didattico (anno scolastico 2020/2021)

IMPATTO		SCUOLE		DOCENTI		TEAM STUDENTI	
Regioni	19	Primaria	228	Primaria	238	Primaria	158
Province	98	Secondaria I° Grado	263	Secondaria I° Grado	283	Secondaria I° Grado	266
<b>Totale</b>		<b>491</b>		<b>Totale</b>		<b>521</b>	
				<b>Totale</b>		<b>424</b>	



### Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci!

Il progetto, rivolto alle classi I, II, III delle scuole primarie di Toscana, Umbria e Marche è un'appassionante caccia al tesoro ecologica. Ogni classe iscritta ha a disposizione un album online che raccoglie 50 "ecoazioni", ovvero buone azioni amiche dell'ambiente.

I bambini, aiutati da insegnanti e genitori, cercano le "ecoazioni", le fotografano e le incolano nel proprio album online, accumulando punti e dando vita ad una classifica regionale: le prime 3 classi di ogni territorio regionale vincono un premio teatrale digitale.

**4<sup>a</sup>**  
edizione

- Il Giuramento di Roarr!
- Il Kit di Roarr!
- I premi teatrali digitali
- ESTRACLICK il contest social

## La gara edizione 2020/2021

SCUOLE	CLASSI	DOCENTI	STUDENTI
89	256	344	6.400

## Scuole/classi vincitrici che hanno ricevuto un premio

SCUOLE	CLASSI
9	9

## Attività web (www.roarr.it)

FOTO CARICATE	SESSIONI DI INTERAZIONE	VISUALIZZAZIONI	VISITATORI UNICI
10.503	17.032	205.395	6.269

### Contest E-CUP

Nuovo contest con le finalità di sostenere le associazioni sportive dilettantistiche con sede in Italia che abbiano iscritti di età inferiore a 16 anni e incentivare la cultura sportiva. Si tratta di un'iniziativa digital per parlare e sostenere tutte quelle realtà

del territorio che ogni giorno, con grande coraggio e voglia di fare, accompagnano i ragazzi nel loro percorso di crescita e insegnano loro i sani principi legati al mondo dello sport.

Ecup mette in palio 15 premi del valore di

3.000 euro ciascuno, che saranno assegnati alle prime squadre classificate di ogni categoria sportiva e altri premi e menzioni speciali. Inoltre, una giuria d'eccezione composta dai campioni della ACF Fiorentina, di Lube Volley e dei Guelfi Football premierà anche le

Associazioni Sportive che si distingueranno con progetti e programmi ritenuti di valore nell'ambito dell'inclusività.

Ecup è un progetto realizzato in partnership con Decathlon ed Enervit. Con il patrocinio di ACASI, Associazione Centri Sportivi Italiani.

## E-CUP edizione 2021/2022 (dati al 31.12.2021)

ISCRITTI	NUMERO VOTI	REGIONI	DISCIPLINE SPORTIVE
21	3.216	7	>10

**PREMIO GIORNALISTICO**  
**estra per lo sport**  
RACCONTARE LE BUONE NOTIZIE

### Premio giornalistico “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie”

IV edizione del premio giornalistico “Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie”, un premio indetto da Estra in collaborazione con l'Unione Stampa Sportiva Italiana (USSI) e SG Plus Ghiretti & Partners per dare in un riconoscimento a quei giornalisti che credono nei valori dello sport e che, attraverso parole e immagini, sanno mettere in luce il suo ruolo di veicolo di buone notizie, ponendo l'accento sulla sua capacità di creare esempi e stili di vita positivi.

Oltre 300 candidature, elaborati da tutta la penisola, tutti di ottima qualità.

Estra ha organizzato in collaborazione con USSI e l'ODG Emilia-Romagna quattro webinar che hanno visto la partecipazione di oltre 200 giornalisti.

La IV edizione del premio giornalistico è stata accompagnata anche da un'iniziativa dedicata a chi lo sport lo vive tutti i giorni. È stata dedicata alle Regioni Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria. La call to action “Le buone notizie dello sport” ha visto 89 società partecipanti.

A ottobre 2021 si è svolta, infine, la cerimonia di premiazione dei vincitori della quarta edizione e il lancio della quinta edizione.

Oltre **200** giornalisti  
hanno partecipato a questa edizione

**89** società partecipanti

Oltre **300** candidature



# I fornitori

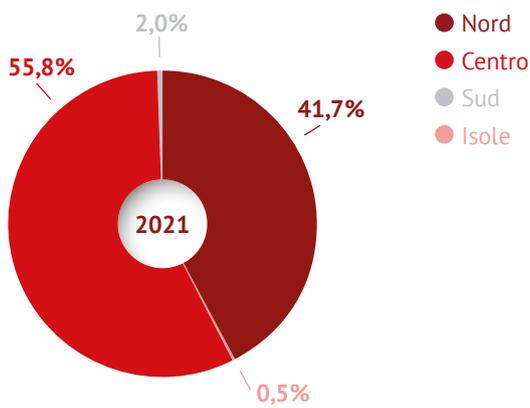
I dati riportati non comprendono i canoni pagati ai Comuni, gli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica) e le partite di acquisti infragruppo.

## Fornitori in cifre

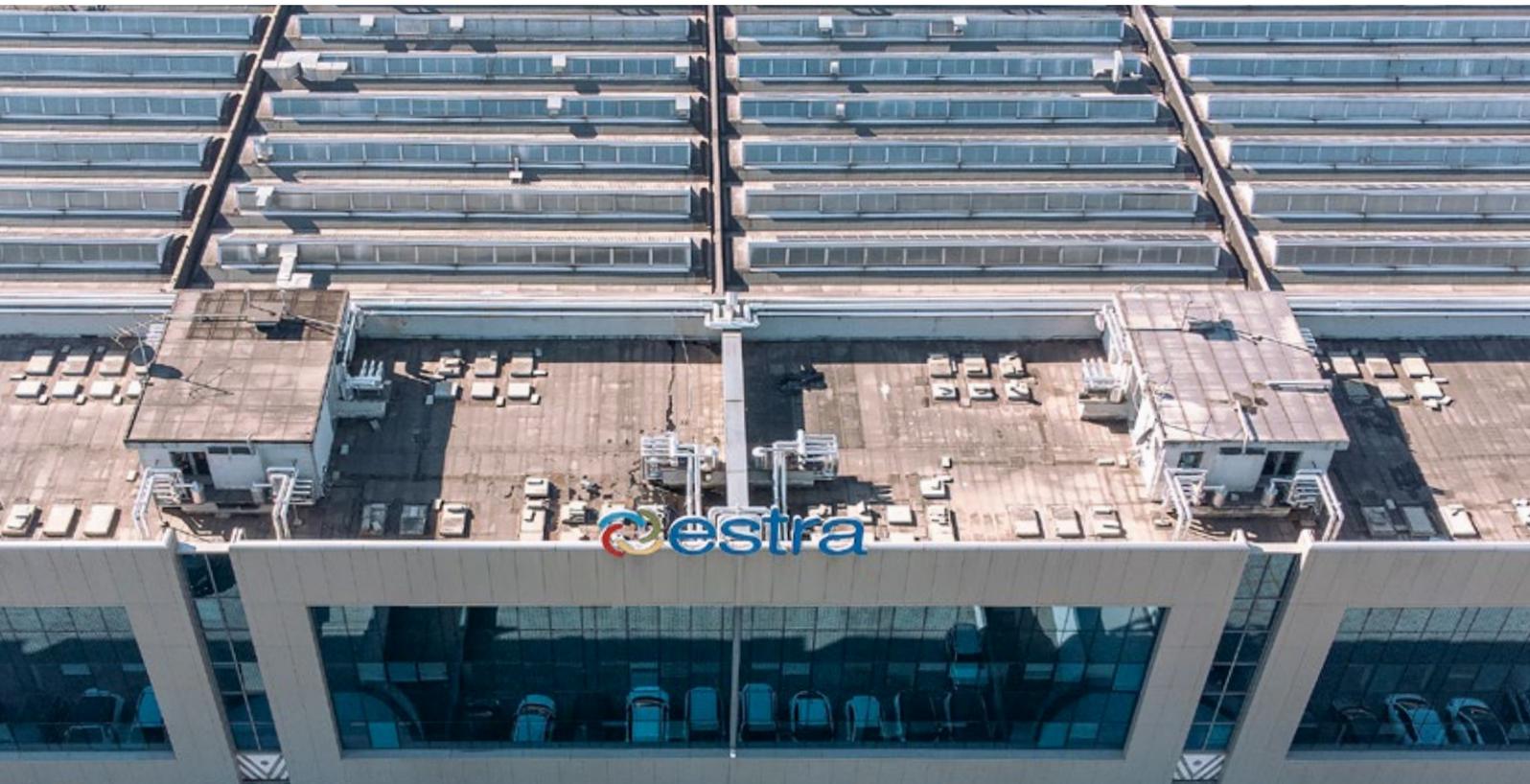
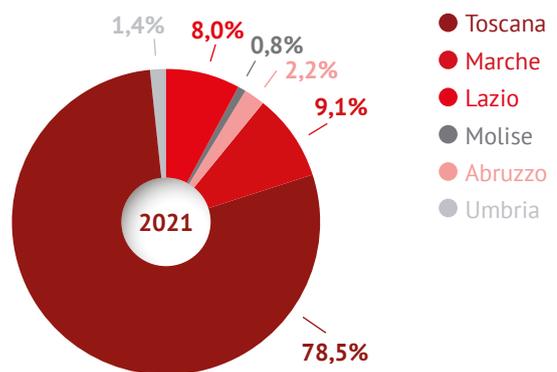
**2.549**  
fornitori  
(+10,7% rispetto al 2020)

**270.815** migliaia di euro  
Valore complessivo delle forniture  
(+4,7% rispetto al 2020)

### Suddivisione geografica del valore delle forniture



### Valore forniture Centro Italia





## L'ambiente

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

Le emissioni evitate derivano da:

- interventi di efficientamento energetico;

- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (principalmente fotovoltaico).

**13.204** tonnellate CO<sub>2</sub>

Totale emissioni evitate  
(-8,3% rispetto al 2020)



**72,3%**

deriva dalla produzione di energia da fonte rinnovabile

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

Come definito dai principali 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 prodotte sono comprensive:

- del consumo di metano e di energia elettrica per il funzionamento delle sedi, uffici e impianti;
- del consumo di metano per il riscaldamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas;
- delle perdite di metano e di energia degli impianti di produzione e distribuzione;
- del consumo del parco automezzi.

**58.728** tonnellate CO<sub>2</sub>

Emissioni totali di Scopo 1  
(+14,4% rispetto al 2020)

Le emissioni di Scopo 2 prodotte dal Gruppo Extra riguardano i consumi di energia elettrica per il funzionamento di sedi, uf-

fici e store e i consumi di energia elettrica degli impianti.

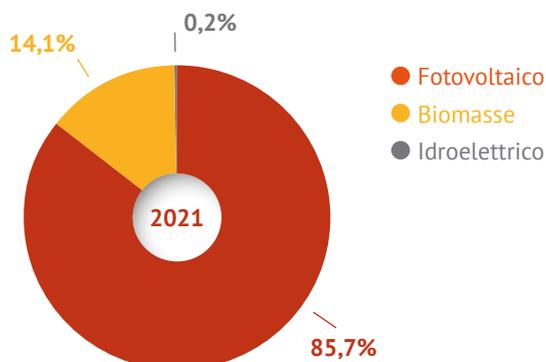
**2.224** tonnellate CO<sub>2</sub>

Emissioni totali di Scopo 2  
Criterio Location based  
(-7% rispetto al 2020)

Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

30.307.440 kWh

Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (-6% rispetto al 2020)



Energia termica prodotta da fonti rinnovabili

18.562.500 kWh

Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (impianto a biomasse) (+6,1% rispetto al 2020)

Rifiuti inviati a recupero

746.892 kg di rifiuti inviati a recupero

94% dei rifiuti prodotti dal Gruppo Estra

Mobilità elettrica

24 colonnine in Toscana e Marche (alla fine del 2021)

ABBIAMO STAMPATO, ABBIAMO PIANTATO

Il Gruppo Estra aderisce al sistema di certificazione *Print Releaf* tramite il quale misura il consumo di carta del Gruppo e compensa il numero di alberi abbattuti per produrla con l'equivalente di alberi da rimboscimento tramite una piattaforma per la riforestazione globale automatizzata.

Attraverso questa piattaforma online è possibile misurare il consumo di carta per ogni singolo lavoro di stampa (peso e volume) e, al contempo, determinare l'equivalente numero di alberi da piantare tramite una rete di progetti di riforestazione certificati in tutto il mondo (Brasile, Repubblica Dominicana, India, Irlanda, Madagascar, Messico e Stati Uniti).

Tramite il sistema *Print Releaf*, nel 2021 Estra ha compensato l'equivalente di 2.461.248 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 295 alberi.



## Energia green

9.000  
alberi piantumati  
nel triennio 2020-2022

A partire dal 2019 Estra ha avviato un processo di ampliamento della propria offerta commerciale di fornitura di energia ai clienti domestici e imprese in ottica green.

Le offerte per la fornitura di energia elettrica permettono di fornire energia elettrica proveniente per il 100% da fonti rinnovabili e certificata con la Garanzia di Origine che assicura il totale rispetto degli standard internazionali e la certezza delle fonti.

Le offerte per la fornitura di gas invece garantiscono 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 contro il cambiamento climatico.

A fine 2021 sono 61.245 i contratti attivi, a fronte dei 21.377 dell'anno precedente (+186%), a testimonianza del successo delle offerte, delle campagne di comunicazione attivate e della sempre maggiore sensibilità dei clienti verso le tematiche ambientali. Nel 2020, il consumo direttamente legato alle offerte green dedicate a clienti domestici e imprese è stato di circa 27,5 milioni di kWh, mentre nel 2021 si è attestato intorno ai 117 milioni di kWh.

A fine 2021 i contratti attivi relativi ai listini gas green sono già 244.835 (rispetto ai 7.050 del 2020, +3.372%) con un consumo di oltre 79 milioni di mc (rispetto a 1 milione di mc del 2020). Inoltre, Estra ha aderito a "Mosaico Verde", cam-

pagna nazionale di forestazione ideata e promossa da Azzeroco<sub>2</sub> e Legambiente, nata con lo scopo di facilitare l'incontro tra le necessità di Comuni ed Enti Parco di recuperare aree verdi urbane ed extraurbane e la volontà delle aziende di investire risorse nella creazione e tutela di boschi permanenti, come misura di Responsabilità Sociale d'Impresa e di contrasto ai cambiamenti climatici.

I progetti di forestazione realizzati hanno come obiettivo principale quello della riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, contribuendo al tempo stesso all'incremento della biodiversità locale e al ripristino delle coperture arboree, al fine di migliorare l'aspetto paesaggistico delle aree d'intervento, in prevalenza molto urbanizzate. Importante anche il ruolo che le singole iniziative hanno nel rendere maggiormente fruibili dalla collettività tali spazi, grazie alla creazione di aree alberate che offrono la possibilità ai cittadini di tornare a vivere al meglio questi luoghi.

Dopo i primi tre interventi realizzati nei Comuni di Civitella in Val di Chiana (AR), Calenzano (FI) e Ancona, che hanno consentito la messa a dimora di 2500 nuove piante, gli interventi sostenuti da Estra vedranno protagoniste per il 2021-2022 le città di Arezzo, Follonica (GR) e Macerata, con un bilancio complessivo di oltre 3.000 piante. Gli interventi di forestazione sostenuti da Estra prevedono complessivamente la piantumazione di circa 9.000 alberi nel triennio.

## Efficienza energetica

Il Gruppo Estra è attivo da sempre nel campo dell'efficientamento energetico. Questa attività, realizzata da Estra Clima, ha visto nel corso degli anni l'implementazione di svariati pro-

getti, tra i quali interventi con formula ESCo, la realizzazione di impianti cogenerativi e interventi di illuminazione pubblica.

22

Ristrutturazioni e riqualificazioni  
condominiali  
(+37,5% rispetto al 2020)

379

Sostituzioni caldaie di utenti  
residenziali  
(+21,1% rispetto al 2020)

 eetra