



#presentesostenibile

**NOI
SIAMO
QUI**

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



“Questi luoghi sono una fonte d’ispirazione continua per me. Catturarne l’essenza è la mia missione.”



IL BILANCIO RACCONTATO DAL FOTOGRAFO Istantanee dal territorio

Quando Estra mi ha proposto una collaborazione per realizzare una versione del proprio Bilancio di Sostenibilità 2021 corredata dalle mie immagini, ho subito accolto l’incarico con l’entusiasmo di un ragazzino. L’idea di lavorare fotograficamente nell’ambiente (umano e naturale) di un territorio speciale mi ha subito elettrizzato.

Toscana, Umbria, Marche e Abruzzo sono state le regioni considerate durante il lavoro e le città nelle quali Estra ha una propria sede operativa (Prato, Arezzo, Siena e Ancona) hanno avuto un ruolo centrale.

Strada facendo le varie rappresentazioni sono divenute una sorta di banca fotografica e numerose sono le immagini dedicate al lavoro, agli store e alle società sportive sponsorizzate che il Gruppo sostiene sul territorio.

Più di trecento scatti selezionati sono il risultato dell’operazione iniziata a dicembre 2021 e conclusa ad aprile 2022.


Quelle che potete vedere in questo fascicolo sono solo una parte delle foto sviluppate per il progetto, ma a mio parere danno il senso di un lavoro svolto e, accanto al testo, della strada verso la sostenibilità che Estra ha meritoriamente intrapreso. Buona lettura/visione,

Gianni Brunacci

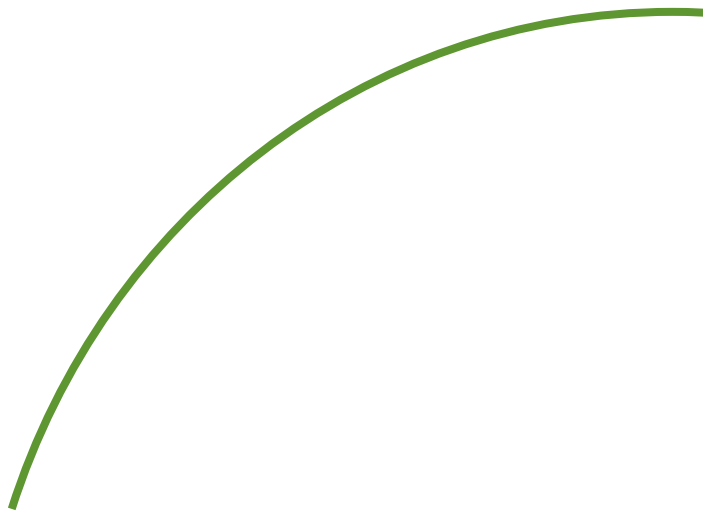
#presentesostenibile

NOI SIAMO QUI

Bilancio di Sostenibilità 2021



**Il nostro territorio
parla di noi.
Perché da sempre
parliamo al nostro
territorio.**



E.S.T.R.A. S.p.A.

Sede legale in Via Ugo Panziera 16, Prato (PO)
Capitale sociale € 228.334.000,00 i. v.
Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle Imprese
di Prato 02149060978,
Rea n. 0505831


ORGANI SOCIALI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente e Amministratore Delegato Alessandro Piazzi
Consigliere con funzioni di Direttore Generale Paolo Abati
Consigliere delegato Anna Scrosta
Consigliere Roberta De Francesco

COLLEGIO SINDACALE

Presidente Rita Pelagotti
Componente Alessandro Mannelli
Componente Michele Pietrucci



Bilancio di Sostenibilità 2021

Indice



| | |
|--------------------------|---|
| LETTERA AGLI STAKEHOLDER | 7 |
|--------------------------|---|

| | |
|---------------------------------------|----------|
| L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ | 9 |
|---------------------------------------|----------|

| | |
|------------------------------------|----|
| Introduzione | 12 |
| Estra, i temi materiali e gli SDGs | 13 |
| Mappa degli Stakeholder | 19 |
| Rapporto con gli Stakeholder | 20 |



| | |
|------------------------------------|-----------|
| IL VALORE CREATO DAL GRUPPO | 23 |
|------------------------------------|-----------|

| | |
|---------------------------------|----|
| Profilo | 26 |
| Valore generato e distribuito | 30 |
| Investimenti | 31 |
| Tassonomia europea | 32 |
| Innovazione, ricerca e sviluppo | 36 |



| | |
|----------------------|-----------|
| LA GOVERNANCE | 39 |
|----------------------|-----------|

| | |
|--|----|
| Obiettivi e risultati | 42 |
| Organi di Governo e Controllo societari | 44 |
| Gestione responsabile delle attività | 45 |
| <i>Modello di Gestione e politiche di anticorruzione</i> | 46 |
| <i>Certificazioni</i> | 53 |
| Gestione dei rischi | 53 |
| Pandemia COVID-19 | 58 |



| | |
|-------------------|-----------|
| LE PERSONE | 63 |
|-------------------|-----------|

| | |
|--|----|
| Obiettivi e risultati | 66 |
| Occupazione | 68 |
| <i>Categorie protette</i> | 72 |
| <i>Contratti e retribuzioni</i> | 72 |
| <i>Assunzioni e cessazioni</i> | 74 |
| Benessere dei lavoratori | 77 |
| <i>Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità</i> | 77 |
| <i>Conciliazione tra lavoro e vita privata</i> | 81 |
| <i>Welfare</i> | 82 |
| <i>Comunicazione interna</i> | 83 |
| Diritti e tutele | 84 |
| <i>Partecipazione e consultazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro</i> | 85 |
| <i>Promozione della salute dei lavoratori</i> | 86 |
| <i>Infortuni sul lavoro</i> | 87 |
| <i>Libertà di associazione</i> | 90 |
| Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano | 91 |
| <i>Tirocini</i> | 94 |



| | |
|------------------------------------|-----------|
| I CLIENTI E LA COLLETTIVITÀ | 97 |
|------------------------------------|-----------|

| | |
|---|-----|
| Obiettivi e risultati | 100 |
| Rapporto con i clienti | 102 |
| <i>Clienti in cifre</i> | 103 |
| <i>Privacy</i> | 106 |
| <i>Bonus sociali e rateizzazioni</i> | 107 |
| <i>Bolletta web, area clienti e APP</i> | 108 |

| | |
|--|-----|
| Qualità dei servizi e centralità del cliente | 110 |
| <i>Clienti serviti agli sportelli</i> | 110 |
| <i>Call center</i> | 111 |
| <i>Reclami e richieste di informazioni</i> | 112 |
| <i>Conciliazioni</i> | 113 |
| <i>Contenziosi promossi dai clienti</i> | 114 |
| <i>Qualità della distribuzione gas</i> | 115 |
| STANDARD | 115 |
| ISPEZIONI | 117 |
| Dialogo con istituzioni locali e nazionali | 119 |
| Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali | 120 |



I FORNITORI **127**

| | |
|--|-----|
| Obiettivi e risultati | 130 |
| Gestione sostenibile della catena di fornitura | 131 |
| <i>Valutazione dei fornitori</i> | 132 |
| <i>Albo Fornitori</i> | 134 |
| <i>Procedure di gara</i> | 136 |
| Valore delle forniture | 139 |
| <i>Fornitori in cifre</i> | 139 |
| <i>Contratti e acquisti</i> | 143 |



L'AMBIENTE **145**

| | |
|--|-----|
| Obiettivi e risultati | 148 |
| Politica ambientale | 152 |
| Mitigazione degli impatti ambientali | 153 |
| <i>Consumi energetici</i> | 154 |
| CONSUMI DI METANO | 154 |
| CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA | 156 |
| CONSUMI DEGLI AUTOMEZZI | 159 |
| CONSUMI IDRICI | 161 |
| <i>Azioni per mitigare gli impatti ambientali</i> | 162 |
| EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE SEDI | 162 |
| MOBILITÀ ELETTRICA | 162 |
| SOSTITUZIONE DELLE COPERTURE DI AMIANTO | 163 |
| <i>Rifiuti prodotti</i> | 163 |
| <i>Emissioni prodotte di NOx e PM10</i> | 165 |
| Lotta al cambiamento climatico | 166 |
| <i>Impianti di produzione di energia</i> | 166 |
| PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTE RINNOVABILE | 166 |
| PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTE NON RINNOVABILE | 168 |
| <i>Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili</i> | 169 |
| <i>Efficienza energetica</i> | 170 |
| <i>Emissioni di CO₂</i> | 170 |
| EMISSIONI PRODOTTE | 170 |
| EMISSIONI EVITATE | 172 |



NOTA METODOLOGICA **175**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel
2021
si è assistito
a un'importante ripresa
economica e sociale
del Paese.

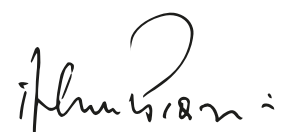
Il 2021 è l'anno in cui è stato possibile gestire la pandemia da COVID-19 con una maggiore efficacia rispetto all'anno precedente, quando l'emergenza sanitaria travolse l'Italia imponendo il blocco di molte attività. Nell'anno trascorso si è assistito a un'importante ripresa economica e sociale del Paese. Il 2022 poteva finalmente essere il tempo per dedicarsi a realizzare i piani che ogni nazione europea aveva messo a punto a seguito del Recovery Plan deciso dall'UE per una crescita sostenibile e inclusiva. Il conflitto in Ucraina rischia di mettere in discussione tutto questo a discapito di un'emergenza che ancora persiste e che non va dimenticata, quella climatica. Il nostro Piano Strategico 2021-2025 mette al centro l'essenzialità delle persone, il cambiamento climatico, la transizione tecnologica. Traiettorie che incrociano otto dei diciassette SDGs (Sustainable Development Goals), approvati dall'ONU e da raggiungere entro il 2030. Questi otto SDGs sono dettagliati nel documento che rendiconta l'attenzione verso il cliente, quella verso le nostre persone, la volontà di ridurre i consumi interni e i rifiuti prodotti, l'impegno per lo sviluppo delle comunità locali e per l'educazione allo sviluppo sostenibile.

Un altro caposaldo del nostro agire per l'ambiente è l'attività di efficientamento energetico dei nostri immobili e degli immobili di terzi che nel 2021 ha conosciuto, grazie agli incentivi dello Stato, un notevole sviluppo.

Il Gruppo Estra è attivamente impegnato nella salvaguardia dell'ambiente naturale e nello sviluppo sostenibile dei territori in cui opera con 30,3 milioni di kWh di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili nel 2021 (85,7% dal fotovoltaico, 14,1% dalle biomasse e 0,2% dall'idroelettrico). Le nostre offerte green sia sul gas che sull'energia elettrica, nel 2021, hanno visto un aumento molto importante, segno di una maggiore coscienza da parte dei nostri clienti dei problemi ambientali.

Il valore economico direttamente generato nel 2021 è pari a 1.066 milioni di euro con un incremento del 39,3% rispetto al 2020 per effetto sia di una maggiore attività di bilanciamento gas, sia dell'incremento del prezzo della materia prima. La maggior parte della ricchezza prodotta è stata distribuita ai fornitori (locali e nazionali), per complessivi 902 milioni di euro, pari al 91% della ricchezza totale. Il valore economico trattenuto all'interno del Gruppo ammonta a 75,5 milioni di euro (+10,42% rispetto al 2020); costituisce un indicatore efficace della capacità di autofinanziamento del Gruppo.

Non possiamo infine non parlare della qualità del rapporto con i nostri clienti. I clienti serviti nei nostri 73 uffici al pubblico passa, rispetto al 2020, da n. 160 mila a n. 165 mila e il tempo medio di attesa allo sportello da 12 minuti a 8 minuti. Nel 2021 il call center ha risposto a n. 594 mila chiamate (su n. 620 mila ricevute), con tempi medi di attesa che passano da 99 a 41 secondi. I reclami relativi alle Società del Gruppo sono molto diminuiti passando da n. 2.119 nel 2020 a n. 725. Sul fronte della distribuzione del metano è di primaria importanza la sicurezza degli impianti, con un controllo della rete che si attesta intorno al 100% di tutta la rete per ogni anno. Per tutto questo non possiamo che essere grati alle persone che lavorano nel nostro Gruppo per la loro professionalità e dedizione.



Il Presidente
Alessandro Piazzi



Gran Sasso, Abruzzo



1

In Estra abbiamo obiettivi ambiziosi perché sappiamo che dalla cima la vista è bellissima.

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ



INTRODUZIONE
ESTRA, I TEMI MATERIALI E GLI SDGs
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER



Lago di Fiastra, Marche



18

assemblee con gli azionisti
e con i soci indiretti

12

newsletter agli
iscritti all'area clienti

160

notizie inserite
sull'intranet aziendale

80

comunicati stampa

2

eventi di piantumazione
alberi con Mosaico Verde



L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Introduzione

Il Gruppo Estra si impegna a essere sostenibile in ogni ambito della propria attività. Per questo analizziamo e aggiorniamo costantemente i nostri obiettivi e le nostre priorità tramite un confronto continuo con clienti, dipendenti e Stakeholder.

Estra SpA (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 avendo caratteristiche dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall’art. 2 comma 1, è soggetta all’applicazione del Decreto Legislativo del 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 2021 è redatta in adempimento alle disposizioni del Decreto 254/16 e successive modifiche e integrazioni 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 2021, al netto di Edma

Reti, consolidata con il metodo integrale a partire dal 17.10.21. I dati relativi alla società saranno rendicontati a partire dal prossimo esercizio.

Per la redazione della propria DNF, Estra ha applicato i *Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (GRI Standards)* secondo l’approccio *In accordance - Core*.

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 della redazione della DNF ha svolto il coordinamento necessario e ha redatto il presente documento.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra in data 15 aprile 2022 ed è sottoposta ad esame limitato da parte di EY SpA. La DNF è pubblicata nella sezione “Investor Relations” del sito internet della Società (<https://corporate.estra.it/>).

Nel 2021 la pandemia causata dal virus COVID-19, ha continuato ad interessare pesantemente il sistema sociale ed economico di molti Paesi. Il Bilancio Consolidato 2021 ne illustra gli effetti economici e finanziari sul Gruppo Estra, mentre in questo documento

ne rendicontiamo, in uno specifico paragrafo del capitolo “La Governance”, gli effetti socio-ambientali.

Il 12 luglio 2020 è entrato in vigore il Regolamento UE 2020/852 sulla Tassonomia pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea il 22 giugno 2020. Il Gruppo Estra si è conformato a quanto stabilito dal Regolamento e, nel paragrafo “Tassonomia europea” del capitolo “Il valore creato dal Gruppo”, rendicontiamo le informazioni relative alle attività aziendali taxonomy eligible.

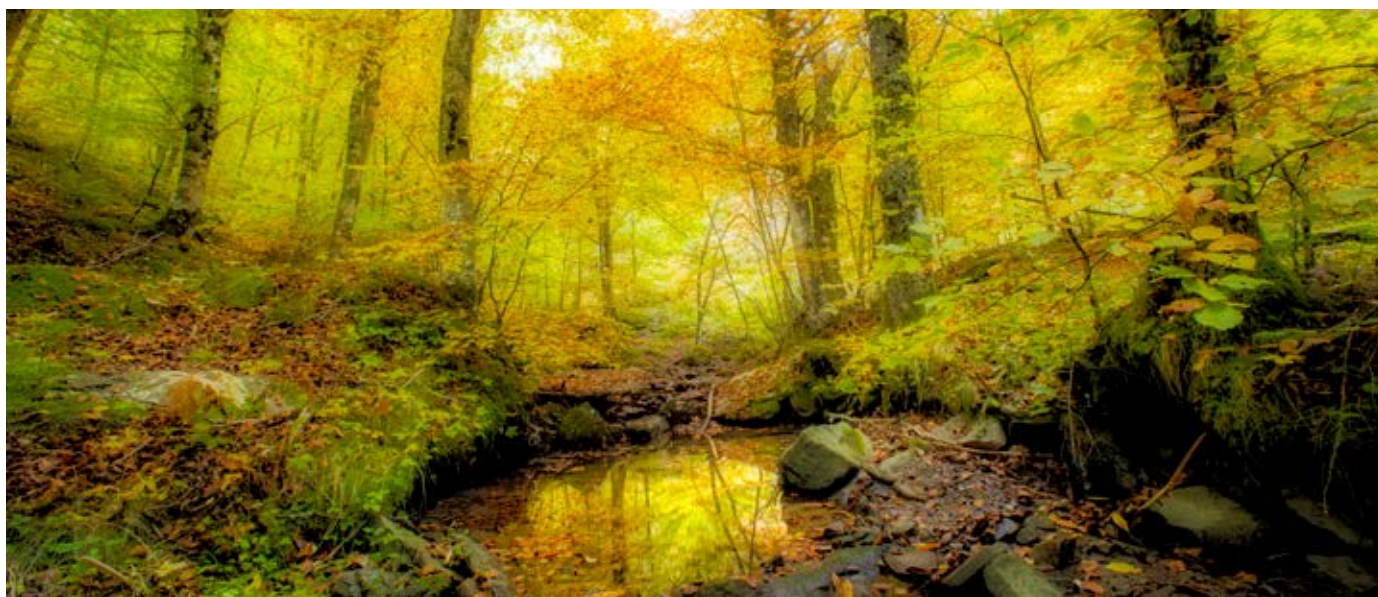
Il 31.12.2021 è stato formalmente costituito il gruppo di lavoro “Progetto PNRR”, composto da 18 dipendenti. Per accedere ai fondi del Next Generation EU, l’Italia ha presentato il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza articolato in sei missioni. Il Gruppo di Lavoro è stato creato per poter meglio intercettare le opportunità di finanziamento che si verranno a delineare attraverso l’utilizzo dei fondi messi a disposizione dal PNRR e permettere una crescita del Gruppo Estra nella digitalizzazione, nella transizione energetica, nella mobilità sostenibile, nell’innovazione.

Estra, i temi materiali e gli SDGs

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’Analisi di Materialità è alla base del processo di Reportistica di Sostenibilità. Mediante l’analisi si possono identificare tutti i temi che necessitano una trattazione prioritaria all’interno del Reporting di Sostenibilità, in quanto giudica-

ti rilevanti sia dagli Stakeholder interni che esterni del Gruppo Estra.

L’Analisi di Materialità viene aggiornata dal Gruppo Estra a cadenza ciclica, solitamente biennale. Quella attuale è stata effettuata nel 2020 e nel 2022 si procederà al suo aggiornamento, dato che i naturali cambiamenti del contesto economico e sociale impongono un costante allineamento delle aspettative dei propri portatori d’interesse verso l’azienda. I temi materiali rendicontati nella presente DNF, seppure derivanti dall’analisi svolta per il precedente anno di rendicontazione, sono





ritenuti idonei a riflettere i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo o a influenzare le valutazioni dei propri Stakeholder. Ciò, in assenza di cambiamenti significativi relativi al business, agli Stakeholder e al contesto di riferimento in cui opera il Gruppo.

Qui di seguito si riportano, in sintesi, le fasi del processo che hanno portato alla definizione della Matrice di Materialità effettuata nel 2020.

- Analisi di benchmarking: è stata svolta un'analisi puntuale e strutturata dei temi materiali rilevanti per i competitor e per grandi aziende di riferimento per altri settori. Quest'ultima analisi è stata effettuata per comprendere i principali macro-trend di sostenibilità.
- Analisi qualitativa e comparazione dei documenti esterni e di scenario per arricchire l'universo dei temi (obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, politiche europee e mega trend del settore energia, impatto del COVID-19 sulla reportistica di sostenibilità).
- Analisi di documenti aziendali interni (Piano Strategico, Piano Industriale, Codice Etico, MOGC) per far emergere gli argomenti più importanti relativi al valore della sostenibilità, sui quali focalizzare la rendicontazione.
- Definizione della lista iniziale dei temi e coinvolgimento del Gruppo di Lavoro e del Comitato di Direzione: partendo dai temi dell'anno precedente e sulla base delle prime tre fasi del processo, il team che si occupa della reportistica di sostenibilità ha redatto una prima lista dei possibili temi da sottoporre alla valutazione degli Stakeholder.
- Invio della lista ai componenti del Gruppo di Lavoro della reportistica di sostenibilità ai quali è stato chiesto di scegliere al massimo 25 temi, senza identificare un ordine di priorità, fornendo commenti e suggerimenti, sia di nuovi temi che di possibili accorpamenti. Il team della reportistica di sostenibilità ha analizzato i feedback ricevuti, anche in chiave comparativa, identificando 21 temi materiali e motivando attentamente la scelta e gli accorpamenti effettuati.
- Incontro con il Comitato di Direzione, al quale è stato chiesto di valutare i 21 temi selezionati. Il Comitato di Direzione è stato coinvolto per la prioritizzazione interna, ovvero per valutare per ciascun tema gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'azienda. Il team della reportistica di sostenibilità ha accolto il feedback del Comitato di Direzione e ha elaborato la lista definitiva dei 17 temi materiali.
- Definizione delle modalità di implementazione dell'Analisi di Materialità: sulla base dell'analisi della Mappa degli Stakeholder, il team della reportistica di sostenibilità, ha individuato le categorie di Stakeholder da coinvolgere. Gli Stakeholder sono stati coinvolti per la prioritizzazione esterna, ovvero per valutare i temi che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder stessi. Per ciascuna categoria di Stakeholder è stata definita la modalità di coinvolgimento:
 - questionario online per tutti i dipendenti;
 - focus group multistakeholder (sindaci e amministratori, clienti, fornitori, banche, associazioni di categoria, associazioni

ambientaliste e dei consumatori, istituzioni), svolti da remoto con gli Stakeholder di Ancona, Arezzo, Prato e Siena;

- questionario online ai clienti iscritti all'area web.

La rilevazione è stata effettuata mediante la creazione di una scala di valutazione dei temi materiali con valori da 1 a 5, (dove 1 significa poco rilevante, 2 sufficientemente rilevante, 3 abbastanza rilevante, 4 rilevante e 5 molto rilevante).

- Implementazione dell'Analisi di Materialità: nei mesi di ottobre-novembre 2020 è stato effettuato il coinvolgimento degli Stakeholder, con le modalità sopra descritte.
- Raccolta e analisi statistica dei risultati ottenuti: il team della reportistica di sostenibilità ha rielaborato i risultati ottenuti dalle survey

online e dai focus group, e ha elaborato il grafico della Matrice di Materialità.

Di seguito l'elenco dei 17 temi sui quali ogni Stakeholder è stato chiamato a esprimere un giudizio sul grado di rilevanza per il Gruppo Estra.

Rispetto al complesso dei temi materiali emersi con l'Analisi di Materialità, si precisa che alcuni di essi - Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario, Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali, Rapporto e dialogo con gli Stakeholder - sono stati valutati come materiali dal Management e dagli Stakeholder in quanto strumenti indispensabili per il buon funzionamento dell'azienda. Tali temi, in quanto interconnessi agli altri temi materiali, sono pertanto descritti in maniera trasversale in tutto il documento.

Tem

ETICA, INTEGRITÀ E LOTTA ALLA CORRUZIONE

RISK MANAGEMENT E CAPACITÀ DI REAZIONE AI CAMBIAMENTI DI SCENARIO

INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ NELLE STRATEGIE AZIENDALI

OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

TUTELA DEI DIRITTI, DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

WELFARE AZIENDALE

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

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO, ENERGIE RINNOVABILI E MOBILITÀ SOSTENIBILE

RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI E DEI RIFIUTI PRODOTTI

RAPPORTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI ED EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE

INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO SOSTENIBILE NEL TEMPO

TUTELA DEI DIRITTI UMANI

I principali temi materiali sono risultati:

- qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente;
- occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano;
- tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- etica, integrità e lotta alla corruzione;
- risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario;
- tutela dei diritti umani;
- creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo;
- reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette.

Il processo si è concluso con l'approvazione dei risultati della Matrice di Materialità (consultabile in Nota Metodologica) da parte del Consiglio di Amministrazione di Estra SpA, il 30 novembre 2020.

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. In particolare:

- lavoro dignitoso e crescita economica;
- consumo e produzione responsabile;

- imprese, innovazione e infrastrutture;
- città e comunità sostenibili;
- energia pulita e accessibile;
- lotta al cambiamento climatico;
- ridurre le disuguaglianze;
- parità di genere.

All'interno del Piano Industriale inoltre, il Climate Change è individuato come una delle tre traiettorie di lungo periodo alle quali sono finalizzate la nuova struttura, valori e pilastri strategici del Gruppo Estra.

A questa traiettoria sono stati abbinati obiettivi di risparmio energetico, e conseguentemente di riduzione delle emissioni, con azioni sugli immobili e sedi. A tal fine sono stati individuati progetti di "Digital Smart Building" e "Activity Based Working", in coerenza con i seguenti obiettivi SDGs:

- Goal 7: Clean Energy. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni;
- Goal 11: Sustainable Sites and Communities. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili;
- Goal 12: Responsible Consumption. Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo;
- Goal 13: Protect the planet. Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico.



Tra gli obiettivi del Gruppo Estra declinati all'interno del Piano Industriale vi è la strategia a livello corporate di diversificazione del business nel medio termine (es. idrico, rifiuti), al

fine di poter diventare un player multiutility dei Servizi Green e Digital di rilievo nazionale con un modello di business differenziato.

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



Tutela dei diritti umani
Etica, integrità e lotta alla corruzione



La tabella sottostante riporta il raccordo tra i temi del Decreto 254/2016 e i temi materiali che sono trattati nella DNF, al netto dei temi “trasversali” (Risk management e capacità di

reazione ai cambiamenti di scenario, Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali, Rapporto e dialogo con gli Stakeholder).

| AMBITI DEL DECRETO 254/2016 | TEMI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ |
|---|---|
| LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA | Etica, integrità e lotta alla corruzione |
| PERSONALE | Occupazione sviluppo e valorizzazione del capitale umano Welfare aziendale Tutela della salute e sicurezza sul lavoro |
| SOCIALE | Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente Rapporto e dialogo con gli Stakeholder Innovazione, ricerca e sviluppo Sviluppo delle comunità locali ed educazione allo sviluppo sostenibile Tutela della privacy e sicurezza dei dati Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette Gestione sostenibile della catena di fornitura |
| AMBIENTE | Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile |
| DIRITTI UMANI | Tutela dei diritti umani |

Mappa degli Stakeholder

I portatori di interesse verso i quali il Gruppo Estra rendiconta le proprie performance economiche, sociali e ambientali relativamente al triennio 2019-2021, sono le categorie individuate già nel 2020, successivamente all'a-

zione di prioritizzazione effettuata, tramite un'analisi che ha coinvolto il top management dell'azienda e i principali Stakeholder. Al termine dell'analisi, è stata stilata la seguente lista degli Stakeholder di Estra:

Gli Stakeholder di Estra






Rapporto con gli Stakeholder

Ai diversi Stakeholder, Estra dedica numerosi momenti di confronto, di coinvolgimento e di comunicazione. Queste iniziative mirano alla valorizzazione delle risorse umane, al mantenimento di un dialogo costante con le comunità e il territorio, alla cura dei clienti, nonché alla doverosa attenzione verso azionisti e fornitori. Dopo il primo numero uscito lo 03.12.2020, per tutto il 2021 è stata inviata a tutti i nostri Stakeholder la newsletter trimestrale **ImprontaEstra**. Uno specifico mezzo di contatto e di comunicazione con soci, Comuni, clienti, fornitori, associazioni ambientaliste e dei consumatori, categorie economiche e sociali, dipendenti, istituti bancari. Con questo strumento si è inteso creare un canale di dialogo che dia la possibilità ad Estra di comunicare periodicamente con i propri Stakeholder aggiornandoli sulle proprie iniziative, obiettivi e risultati in materia di sostenibilità e agli Stakeholder





di poter mettersi in contatto con Estra. Infatti, gli stessi Stakeholder sono parte attiva del progetto editoriale, valorizzandone competenze specifiche rispetto a rubriche e approfondimenti che caratterizzano i diversi numeri della newsletter. La newsletter non ha solo l'obiettivo di informare e aggiornare gli Stakeholder su progetti e iniziative strettamente legate all'impegno di Estra in materia di sostenibilità, ma ha anche l'obiettivo di contribuire alla diffusione e condivisione di una cultura della sostenibilità a 360°, capace di condividere e valorizzare spunti e buone pratiche provenienti anche dal mondo esterno.

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra, svoltesi nel 2021. Rispetto al 2020 sono aumentate le iniziative che hanno coinvolto enti e istituzioni su temi collegati alla sostenibilità ambientale.

Attività di coinvolgimento degli Stakeholder (2021)

| STAKEHOLDER | INIZIATIVE 2021 | FREQUENZA EVENTI |
|--|---|---|
|  AZIONISTI E SOCI | Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti* | 18 |
| |  CLIENTI E UTENTI | Newsletter agli iscritti all'area clienti Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico Prato – Accordo con Confesercenti per forniture gas e luce Definizione, con le Associazioni dei Consumatori, della Carta delle Responsabilità. Pubblicata poi sul sito di Estra https://www.estra.it/aiuto/carta-delle-responsabilita/ |
|  PERSONALE | Progetto di comunicazione interna "Valore in Circolo": un viaggio in otto puntate nella sostenibilità, da settembre a dicembre, per conoscere da vicino l'impegno di Estra ripercorrendo i progetti e le attività rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità. Nell'area "Valore in Circolo" dell'intranet aziendale, sono state raccolte news di approfondimento sulle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo. | 8 comunicazioni |
| | Notiziario Centria 4 Safety | 4 |
| | Notiziario della Sicurezza in Estra | 4 |
| | Notizie inserite su intranet | 160 |

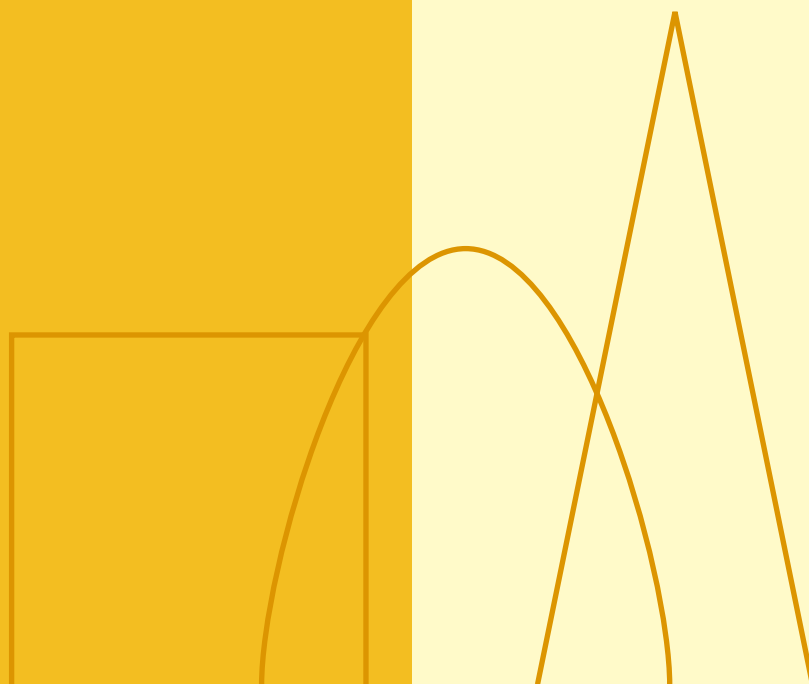
* Nel dato riportato sono incluse sia le Assemblee dei soci di Estra che le Assemblee di ogni socio di Estra con i propri soci, in cui si sono trattati temi collegati al Gruppo Estra (Consiag, Coingas, Intesa e Viva Servizi).

| STAKEHOLDER | INIZIATIVE 2021 | FREQUENZA EVENTI |
|---|--|--|
|  COLLETTIVITÀ E TERRITORIO | Newsletter ImprontaEstra | 4 |
| | Post pubblicati sulla pagina Facebook | Circa 100 |
| | Informazioni pubblicate sul sito aziendale | 129 |
| | Conferenze stampa | 13 |
| | Comunicati stampa | 80 |
| | Notiziari informativi radio e tv regionali e locali da 60 secondi | quindicinale |
|  ENTI E ISTITUZIONI | Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Lucignano (AR) | 27.01.2021 |
| | Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Montemurlo (PO) | 20.02.2021 |
| | Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Calenzano (FI) | 12.07.2021 |
| | Inaugurazione sistema videosorveglianza a Calenzano (FI) | 13.07.2021 |
| | Inaugurazione rete del metano nella piana reatina | 29.10.2021 |
|  FINANZIATORI | Istruttorie | n. 6 istruttorie attivate, di cui 2 concluse con esito positivo nell'anno 2021 e 4 in corso al 31.12.2021 e concluse con esito positivo a gennaio 2022 |
|  AMBIENTE | Webinar Estra e Legambiente dedicati ai docenti su temi collegati agli SDGs 11, 12, 13 (2 e 16 febbraio, 2 marzo 2021) | 3 |
| | Piantumazione alberi in collaborazione con Mosaico Verde a Civitella (AR) il 17.02.2021 e ad Ancona il 20.04.2021 | 2 |
| | Progetti didattici su temi ambientali | 2 |





Arezzo, Toscana



2

**La nostra storia è fatta di
rispetto e impegno per ciò
in cui crediamo.**

IL VALORE CREATO DAL GRUPPO



PROFILO
VALORE GENERATO E DISTRIBUITO
INVESTIMENTI
TASSONOMIA EUROPEA
INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO

Ancona, Marche



I nostri valori

Vicinanza, Sostenibilità, Accessibilità, Empatia, Cura

990.753

migliaia di euro di valore economico
distribuito agli Stakeholder

97.827

migliaia di euro di investimenti





IL VALORE CREATO DAL GRUPPO

Profilo



Con una storia lunga 13 anni, 789.470 clienti e un ricavo totale consolidato di 1.046.433 milioni di euro, Estra rappresenta uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia.

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 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 26.01.2021 Estra SpA completa l'acquisizione societaria di ECOS Srl, Società attiva nella gestione dei rifiuti speciali, rilevando il residuo 85% delle quote (il 15% era stato acquisito nel 2020).

ECOS è proprietaria di un sito di stoccaggio rifiuti ed è attiva nello smaltimento di rifiuti pericolosi e non pericolosi (con una capacità massima di 85.000 tonnellate), nella raccolta e trasporto rifiuti e nella bonifica di siti contaminati.

L'impianto riveste un ruolo strategico in virtù delle autorizzazioni merceologiche che detiene, in grado di coprire il trattamento di rifiuti solidi e non solidi, pericolosi e non. Ubicato a

Barberino Tavarnelle (FI), si estende per 9.500 metri quadri in un'area connessa alle principali vie di trasporto, che funge da baricentro per la Toscana, tale da renderlo un sito di riferimento nel Centro Italia per il trattamento dei rifiuti.

Il 27.10.2021 l'Assemblea di Edma Reti Gas Srl, Società di distribuzione e misura del gas naturale di Ancona, ha approvato la modifica dello statuto e dei patti parasociali che ha reso possibile il consolidamento con metodo integrale della Società da parte di Estra SpA.

I soci di Edma Reti Gas (Estra e Viva Servizi SpA) hanno preso la decisione del consolidamento in Estra per perseguire i seguenti principali obiettivi:

- collaborare e interloquire con i Comuni presenti sul territorio di riferimento al fine di rispondere alle esigenze infrastrutturali rappresentate;
- affrontare in modo competitivo e concorrenziale le occasioni di prospettiva nel settore della distribuzione gas naturale.

La decisione è stata presa tenuto conto del know-how che Estra detiene nel settore in cui opera la Società per il raggiungimento degli obiettivi prefissati di Edma Reti Gas.



Edma Reti Gas Srl distribuisce il gas metano e gestisce una rete gas di 1.300 km con 117 mila punti di riconsegna, in 15 Comuni della provincia di Ancona: Ancona, Agugliano, Belvedere Ostrense, Camerano, Camerata Picena, Castelfidardo, Chiaravalle, Falconara Marittima, Offagna, Monsano, Monte San Vito, Montemarciano, Morro d'Alba, San Marcello e Senigallia.

Estra nel 2020 ha acquisito una partecipazione del 5% della Società Bisenzio Ambiente Srl, 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. Nel 2021 non è aumentata la percentuale di partecipazione di Estra in Bisenzio Ambiente in attesa che la Società ottenga dalla Regione Toscana l'autorizzazione a trattare altre tipologie di rifiuti.

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

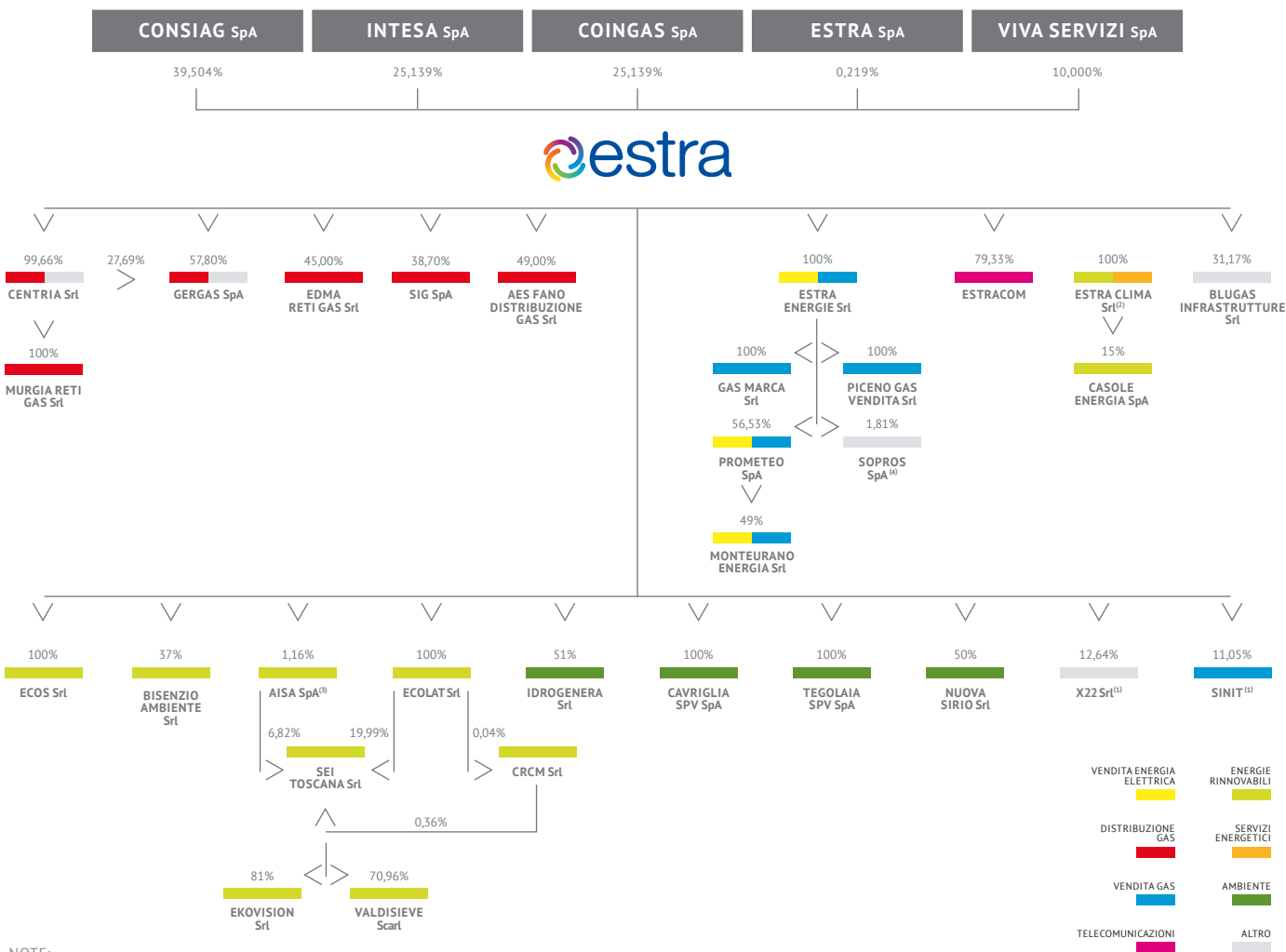
- approvvigionamento, vendita di gas naturale e di energia elettrica;
- distribuzione di gas naturale;

- 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.

Estra SpA svolge, per le Società del Gruppo, molteplici attività come la pianificazione strategica e organizzativa, la pianificazione finanziaria e di bilancio, la definizione degli obiettivi e delle politiche di marketing, la comunicazione e le relazioni istituzionali, le politiche, le strategie e le pratiche di gestione delle risorse umane, i sistemi informativi, il coordinamento delle aree di business, la pianificazione e il controllo della gestione aziendale, la definizione e la comunicazione dei temi legati alla sostenibilità.

A seguire la struttura del Gruppo Estra al 31 dicembre 2021, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.

Struttura del Gruppo

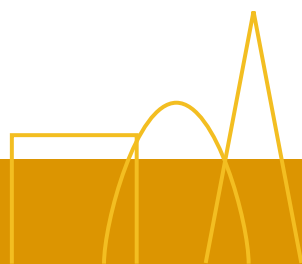


NOTE:

- Società attualmente in stato di liquidazione
- Estra Clima detiene il 30% di Città Metropolitana di Venezia I Smart City e il 30% di Città Metropolitana di Venezia II Smart City Srl, società destinate alla vendita al 31/12/2021

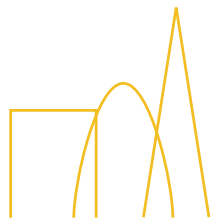
Cerved Rating Agency in data 03.06.2021 ha modificato il rating di Estra SpA da B1.1 a A3.1. L'upgrade del rating nella classe A3.1 riflette il deciso miglioramento delle performance reddituali nel FY20, pur a fronte di

un calo del fatturato di Gruppo, unitamente alla riduzione dell'indebitamento finanziario netto, determinando un leverage ampiamente sostenibile e una struttura patrimoniale equilibrata a dicembre 2020.



LA MISSION DI ESTRA

Estra si impegna a compiere la sua mission: essere una multiutility nazionale, avendo cura del benessere e della serenità delle persone coinvolte e contribuendo a mantenere il patrimonio naturale per le generazioni future.



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

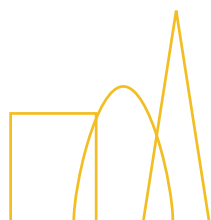
accettiamo in ogni persona un'opportunità da portare a bene comune.

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.



Linee strategiche

Il Piano Strategico 2021-2025 di Estra nasce da un solido processo di pianificazione che fa dell'analisi e della condivisione a tutti i livelli aziendali i suoi elementi fondanti. Questo ha permesso di delineare strategie sostenibili di lungo periodo, in risposta alle sfide e alle opportunità dell'ecosistema in cui il Gruppo opera.

Il principale obiettivo del quinquennio è quello di implementare e di trasformare Estra in una Multiutility Green e Digital, grazie ad un modello multibusiness e ad un approccio integrato e sinergico tra le business unit. Lo sviluppo nei settori core, gas ed energia, sarà affiancato dal consolidamento nel ciclo integrato dei rifiuti in cui si vuole rafforzare la presenza per ampliare l'offerta del Gruppo nei servizi essenziali.

In quest'ottica, grande importanza riveste il processo di transizione tecnologica e di digitalizzazione su cui Estra si concentrerà nel suo prossimo futuro. Grande importanza è data

anche alle tematiche legate al cambiamento climatico e alla valorizzazione delle persone, a partire dai propri dipendenti, per arrivare ai clienti e ai cittadini.

Le scelte strategiche di Estra testimoniano quindi la volontà di proseguire nel percorso di crescita intrapreso fin dalla nascita del Gruppo, con importanti ricadute per gli Stakeholder in termini di creazione di valore di lungo periodo.

Questi i pilastri strategici del Gruppo:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Network
- Efficienza

Valore generato e distribuito

La quantificazione della ricchezza complessivamente prodotta e distribuita è un'operazione fondamentale per comprendere in termini semplici e concreti il valore, espresso in termini monetari, che il Gruppo riversa sul territorio e quindi a tutti quei soggetti che fanno parte del territorio stesso.

Il concetto di distribuzione di valore economico permette di interpretare i dati del Bilancio di Esercizio mediante l'utilizzo di una diversa chiave di lettura. Secondo questa ottica multistakeholder, infatti, la ricchezza prodotta da un'azienda non si limita al risultato economi-

co conseguito nell'esercizio ma abbraccia un universo di molteplici "remunerazioni" che rappresentano la vera "impronta" economica che l'azienda imprime nella collettività.

Mediante lo svolgimento delle attività del proprio core business, Extra 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).

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

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------------------|-------|----------------|-------|------------------|------|
| VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO | 1.000.280 | | 765.337 | | 1.066.243 | |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER | 944.275 | | 697.179 | | 990.753 | |
| 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% |
| VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO | 56.005 | | 68.158 | | 75.490 | |

Il valore economico direttamente generato nel 2021 è pari a 1.066 milioni di euro. Rispetto al 2020 si registra un incremento del 39,3% per effetto combinato sia di una maggiore attività di bilanciamento gas che dell'incremento del prezzo della materia prima. Anche i ricavi delle vendite di energia elettrica sono aumentati principalmente per effetto dei maggior volumi di energia elettrica venduti alla clientela finale e per incremento delle tariffe di vendita. La maggior parte della ricchezza prodotta è

stata distribuita ai fornitori (locali e nazionali), per complessivi 902 milioni di euro, pari all'91% della ricchezza totale. L'aumento del 46,1% è strettamente correlato all'incremento dei ricavi.

Al personale dipendente, invece, sono stati distribuiti 41,8 milioni di euro, in aumento del 6,7% per effetto dovuto principalmente all'ampliamento dell'organico aziendale dovuto all'acquisizione di Ecos oltre che ad incrementi retributivi previsti dal CCNL.

41,8
milioni
di euro
Valore economico
distribuito al personale

Ai soci e finanziatori sono stati attribuiti complessivamente 27,2 milioni di euro in termini di dividendi distribuiti e di oneri finanziari corrisposti. Il risultato, in forte aumento del 43,6% rispetto al 2020, è dovuto essenzialmente all'aumento dei dividendi distribuiti (più del doppio) nonostante la costante tendenza alla diminuzione degli oneri finanziari.

Nel 2021 si registra un decremento di 2 milioni di euro della distribuzione della ricchezza alla Pubblica Amministrazione, in conseguenza al minor maggior reddito prodotto nell'esercizio.

Alla collettività e al territorio, sono stati distribuiti 2 milioni di euro in sponsorizzazioni (sportive, culturali e sociali), liberalità e quote associative in linea con l'esercizio precedente. Il valore economico trattenuto all'interno del Gruppo ammonta a 75,5 milioni di euro. In progressivo aumento nel corso del triennio (+10,76% rispetto allo scorso esercizio) ed essendo costituito in larga parte da costi non monetari rappresenta un indicatore efficace della capacità di autofinanziamento del Gruppo.

Investimenti

Nel 2021, gli investimenti totali del Gruppo, sono stati 97,8 milioni di euro in aumento del 108,6 rispetto al 2020. Questo sostanziale raddoppio è dipeso dall'aumento dall'incremento di nuove operazioni di M&A le quali rappresentano anche nel 2021 la parte più rilevante di tutti gli investimenti effettuati. Infatti, nel complesso, gli investimenti in sviluppo industriale rappresentano il 72,6% del totale per l'anno 2021. Da rilevare anche un aumento degli investimenti in innovazione del 30,2%

rispetto all'esercizio precedente, dovuto principalmente all'acquisizione di sistemi informativi e smart meter. Si segnalano sempre nel comparto innovazione, 770 mila euro che sono stati destinati a nuovi investimenti sulle energie rinnovabili e nuovi business.

La seguente tabella mostra la composizione degli investimenti, effettuati nel triennio 2019-2021.

Investimenti (migliaia di €)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|----------------|---------------|---------------|
| SVILUPPO INDUSTRIALE | 95.241 | 24.174 | 71.019 |
| INNOVAZIONE | 3.317 | 12.588 | 16.390 |
| SERVIZI | 7.101 | 6.472 | 6.828 |
| BENI MOBILI E IMMOBILI | 3.452 | 3.657 | 3.591 |
| TOTALE | 109.111 | 46.891 | 97.827 |



Parco fotovoltaico di Cavriglia

Tassonomia europea

Il Regolamento UE 2020/852 (anche “EU Taxonomy Regulation” o “Tassonomia” o “Regolamento”), adottato a giugno del 2020, ha introdotto nel sistema normativo europeo la tassonomia delle attività eco-compatibili, una classificazione comune a livello europeo di settori e attività economiche che possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale. In particolare, si tratta di uno strumento per il reporting delle attività aziendali e dei prodotti finanziari, per dare l’opportunità alle imprese e agli investitori di divulgare informazioni sul proprio impegno in termini di transizione verso la neutralità climatica. Un’attività economica è considerata compatibile con la tassonomia se contribuisce ad almeno uno dei 6 obiettivi ambientali esplicitati nel regolamento e se non ostacola il raggiungimento di nessuno degli altri (clausola “Do No Significant Harm” - DNSH).

Al fine di rispondere alle richieste normative del Regolamento UE 2020/852, e successivi Atti delegati³, ovvero di identificare le attività economiche potenzialmente in grado di contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici secondo i criteri di eleggibilità⁴, il Gruppo ha effettuato le seguenti attività:

- **Iniziale selezione delle attività eleggibili del Gruppo Estra.** Tale attività, effettuata mediante la consultazione sia dell’allegato tecnico “Atto Delegato Climate Allegato Mitigazione” riguardante il contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici che l’allegato “Atto Delegato Climate Allegato Adattamento” avente ad oggetto il contributo sostanziale all’adattamento ai cambiamenti climatici, ha portato alla definizione di un’ampia lista di possibili attività eleggibili.
- **Successiva selezione delle attività eleggibili del gruppo Estra, effettuata dai referenti delle varie aree e Società del Gruppo.** Da questa attività di ulteriore selezione è emersa la lista definitiva delle attività eleggibili, come riportato nelle tabelle di seguito.
- **Programmazione, realizzazione e coordinamento di specifici incontri con i referenti di aree e Società del Gruppo.** Agli incontri effettuati ha partecipato anche il personale che si occupa di pianificazione e controllo e di amministrazione e bilancio per capire l’effettiva possibilità di estrazione del dato tecnico concordato con i referenti.

3. Regolamento delegato (UE) 2021/2139 del 4 giugno 2021 (Climate Delegate Act), e relativi allegati I e II dedicati agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, e il Regolamento delegato UE 2021/2178 della Commissione del 6 luglio 2021.

4. Senza che sia verificato il rispetto di tutti i criteri di vaglio tecnico, il criterio “Do No Significant Harm” e le garanzie sociali minime.

Tabella riepilogativa delle attività eleggibili del Gruppo Estra - Obiettivo Adattamento ai cambiamenti climatici

| NUMERO ATTIVITÀ | DESCRIZIONE ATTIVITÀ | SOCIETÀ DI RIFERIMENTO | ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI |
|-----------------|--|---|--------------------------------------|
| 4.1 | Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | Estra Clima | X |
| 4.3 | Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica | Estra Clima | X |
| 4.5 | Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica | Idrogenera | X |
| 4.15 | Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | Estra Clima | X |
| 4.16 | Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche | Estra Clima | X |
| 4.20 | Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia | Estra Clima | X |
| 5.5 | Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte | Ecolat, Ecos | X |
| 5.9 | Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | Ecolat | X |
| 6.4 | Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica | Estra | X |
| 7.3 | Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica | Estra Clima | X |
| 7.4 | Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici) | Estra, Estra Energie, Estracom | X |
| 7.5 | Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici | Estra Clima, Centria, Gergas, Murgia Reti Gas | X |
| 7.6 | Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | Estra Clima | X |
| 8.1 | Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse | Estracom | X |
| 9.2 | Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato | Estra, Centria | X |

Tabella riepilogativa delle attività eleggibili del Gruppo Estra - Obiettivo Mitigazione dei cambiamenti climatici

| NUMERO ATTIVITÀ | DESCRIZIONE ATTIVITÀ | SOCIETÀ DI RIFERIMENTO | MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI |
|-----------------|--|---|---------------------------------------|
| 4.1 | Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | Estra Clima | X |
| 4.3 | Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica | Estra Clima | X |
| 4.5 | Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica | Idrogenera | X |
| 4.15 | Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | Estra Clima | X |
| 4.16 | Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche | Estra Clima | X |
| 4.20 | Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia | Estra Clima | X |
| 5.5 | Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte | Ecolat, Ecos | X |
| 5.9 | Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | Ecolat | X |
| 6.4 | Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica | Estra | X |
| 7.3 | Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica | Estra Clima | X |
| 7.4 | Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici) | Estra, Estra Energie, Estracom | X |
| 7.5 | Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici | Estra Clima, Centria, Gergas, Murgia Reti Gas | X |
| 7.6 | Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | Estra Clima | X |
| 8.1 | Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse | Estracom | X |
| 9.1 | Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato | Estra, Centria | X |
| 9.3 | Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici | Estra Clima | X |

Rispetto alle attività individuate come eleggibili alla tassonomia, tramite il sistema contabile e gestionale del Gruppo Estra, sono stati definiti i criteri (specifiche commesse, centri di costo, conti CoGe, Profit, ecc.) necessari all'individuazione dei KPI di fatturato, CapEx e OpEx previsti dal Regolamento.

In particolare, la quota del fatturato è calcolata come la parte dei ricavi netti ottenuti da

prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia (numeratore), divisa per i ricavi netti (denominatore). Il fatturato comprende i ricavi rilevati conformemente al principio contabile internazionale (IAS/IFRS) di riferimento.

La quota delle spese in conto capitale (CapEx) comprende al denominatore gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante

l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del fair value (valore equo). Il denominatore comprende anche gli incrementi agli attivi materiali e immateriali derivanti da aggregazioni aziendali. Il numeratore invece corrisponde alla parte di spese in conto capitale incluse nel denominatore che sono relative ad attivi o processi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, o fanno parte di un piano volto ad espandere le attività economiche allineate alla tassonomia o a consentire alle attività economiche ad essa ammissibili di allinearsi alla tassonomia o sono relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche allineate alla tassonomia.

La quota delle spese operative (OpEx) include al denominatore i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve

termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace. Nel numeratore invece sono comprese quelle parti di spese operative incluse nel denominatore che sono relative ad attivi o processi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, o mirano a espandere le attività economiche allineate alla tassonomia o a consentire alle attività economiche ad essa ammissibili di allinearsi alla tassonomia, o sono relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di raggiungere basse emissioni di carbonio o di conseguire riduzioni dei gas a effetto serra.

Nella tabella sottostante i dati dell'anno 2021, relativi a fatturato, CapEx e OpEx, estratti dal sistema contabile.

Totale fatturato, CapEx e OpEx delle attività eleggibili (€)

| FATTURATO 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI | CAPEX 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI | OPEX 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 36.099.952 | 10.976.789 | 26.843.697 |

La norma prevede di confrontare i dati delle attività eleggibili con quelli del Bilancio Con-

solidato per identificare il peso di queste attività sul totale. Questi i risultati:

Rapporto tra fatturato, CapEx e OpEx da consolidato e fatturato, CapEx e OpEx delle attività eleggibili

| FATTURATO 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI | FATTURATO CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
|------------------------------------|----------------------------|--------|
| 36.099.952,38 | 1.058.488.092,29 | 3,41% |
| CAPEX 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI | CAPEX CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
| 10.976.789,22 | 54.425.012,16 | 20,17% |
| OPEX 2021 ATTIVITÀ ELEGGIBILI | OPEX CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
| 26.843.697,50 | 950.193.991,30 | 2,83% |

Gli indici sono bassi perché la principale attività del Gruppo cioè la vendita di gas e luce non rientra nelle attività eco-compatibili indicate dal Regolamento europeo (neppure la vendita con offerte green) e per la distribuzione di gas sono ritenute eco-compatibili

solo le attività di installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione dei consumi.

Di seguito il confronto dei dati relativi alle attività non eleggibili con quelli del bilancio consolidato.

Rapporto tra fatturato, CapEx e OpEx da consolidato e fatturato, CapEx e OpEx delle attività non eleggibili

| FATTURATO 2021 ATTIVITÀ NON ELEGGIBILI | FATTURATO CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
|--|----------------------------|--------|
| 1.022.388.139,91 € | 1.058.488.092,29 € | 96,59% |
| CAPEX 2021 ATTIVITÀ NON ELEGGIBILI | CAPEX CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
| 43.448.222,94 € | 54.425.012,16 € | 79,83% |
| OPEX 2021 ATTIVITÀ NON ELEGGIBILI | OPEX CONSOLIDATO 2021 | INDICE |
| 923.350.293,81 € | 950.193.991,30 € | 97,17% |

Innovazione, ricerca e sviluppo

Per Estra l'innovazione è un punto cardine attorno al quale ruotano attività e investimenti e che coinvolge in modo trasversale tutti i

settori e le Società del Gruppo. Questi sono i principali progetti in ambito innovazione, ricerca e sviluppo svolti nel 2021.



E-QUBE Start up&idea challenge

A ottobre 2019 è stata lanciata la terza call di E-qube Start up&idea challenge, che 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.

Dopo aver atteso diversi mesi per poter fare un evento in presenza per la premiazione delle startup, a fine 2021 si è deciso di chiudere la call e decretare le 3 startup vincitrici con un evento interno svolto in modalità ibrida (online e in presenza) il 29.12.2021.

Tre le startup vincitrici, tutte attive in ambito digital e green, che Estra ha voluto premiare per la loro attenzione alla sostenibilità am-

biennale. Si tratta di Rifò, che ha presentato una soluzione di riciclo e rigenerazione degli scarti tessili in nuovi abiti prodotti a chilometro zero; Blue Eco Line che mira a ridurre l'inquinamento marino da plastiche attraverso una barriera flottante, posizionata su un lato dei fiumi, che intercetta i rifiuti presenti nel corso d'acqua ed Ener2Crowd che ha sviluppato una piattaforma che fa incontrare la domanda e l'offerta di investimenti per progetti sostenibili finalizzati al benessere del pianeta. Alle tre startup vincitrici Estra corrisponderà un Grant complessivo di 60 mila euro, un percorso di formazione e accelerazione in collaborazione con Nana Bianca, spazi aziendali e un'attività di mentorship a supporto delle idee innovative.

ENERGY COACHING

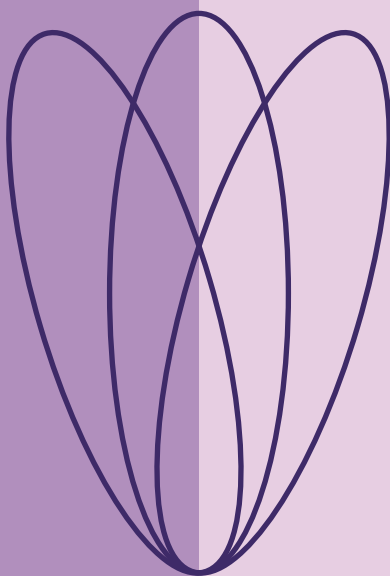
È stato avviato il progetto Energy Coaching, in collaborazione con una startup vincitrice di una passata edizione di E-qube, per fornire ai clienti power il monitoraggio dei consumi elettrici nonché indicazioni utili a contene-

re la loro impronta energetica. Il servizio di energy coaching potrà essere fruito tramite la app di Estra. Al 31.12.2021 è terminata la fase di analisi. A gennaio 2022 è partita la fase di produzione. Si stima di attivare il servizio nel secondo semestre 2022.





Lago di Filetto, Abruzzo



3

**Avere cura del presente
è il solo modo che
conosciamo per mettere
radici nel futuro.**

LA GOVERNANCE



OBIETTIVI E RISULTATI
ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO SOCIETARI
GESTIONE RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ
GESTIONE DEI RISCHI
PANDEMIA COVID-19





Gargonza, Toscana



21,4%
donne

41

audit svolti
dall'Organismo
di Vigilanza

78,4%
uomini

composizione Organi
di Governo per genere

38

certificazioni

0

episodi di violazione
del Modello di Organizzazione,
Gestione e Controllo

LA GOVERNANCE

Obiettivi e risultati



L'insieme dei principi, delle regole e delle procedure che riguardano la gestione e il governo del Gruppo Estra mirano a una conduzione efficiente e responsabile delle attività, nel completo rispetto dei valori aziendali salvaguardandoli dalle sfide più difficili.

OBIETTIVI 2021

Adottare una piattaforma per la gestione delle attività di governance, risk e compliance.

Progressione e consolidamento nel processo di organizzazione del servizio di Risk Management, attraverso l'update degli action plan relativi ai Top Risk.

Ampliare il perimetro delle Società che hanno adottato il Modello ex D.Lgs. 231/2001. Le Società che svolgono attività rilevanti (anche con riferimento al settore di appartenenza) e che sono mediamente strutturate, potrebbero deliberare l'adozione del Modello.

RISULTATI 2021

Obiettivo parzialmente raggiunto

La Società nel mese di agosto 2020 ha avviato un progetto di implementazione di un sistema di database management mirato alla razionalizzazione e semplificazione dei processi rientranti negli ambiti "Governance", "Risk Management" e "Compliance" ("Tool GRC") e finalizzato a sistematizzare tutte le informazioni delle funzioni di controllo. L'implementazione è proseguita nel corso del 2021 con i dati provenienti dalla attività dell'Internal Audit e dell'Organismo di Vigilanza ma non è stata estesa alle altre funzioni (es. Privacy, Risk Management).

Il Tool GRC è stato sviluppato sulla piattaforma Ragic!

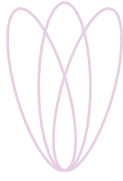
Obiettivo raggiunto

Nel 2021 è stato condotto un progetto di consolidamento ed aggiornamento del Modello di Enterprise Risk Management, anche alla luce della pandemia globale da COVID-19 e delle attuali condizioni dei mercati.

Nell'ambito dell'attività di aggiornamento si è inoltre proceduto ad un ulteriore sviluppo nell'integrazione della Sostenibilità all'interno del processo di Enterprise Risk Management, collegando le dimensioni ESG ai rischi applicabili al Gruppo Estra e valutando gli impatti di tipo ambientale, sociale o di governance.

Obiettivo raggiunto

Nel 2021 la Società Murgia Reti Gas ha approvato il Modello 231.



Obiettivi 2022/2023

Definire un Compliance Program Anticorruzione, in prima battuta per le società che hanno adottato il Modello 231, anche ispirato ai valori e ai principi descritti nei Codici Etici, ha come finalità la stesura di regole generali di condotta che devono essere seguite da amministratori, dirigenti e dipendenti del Gruppo ma anche destinato alle terze parti. Nel 2022 è previsto l'aggiornamento dei Codici Etici in modo da inserire dei riferimenti all'anticorruzione.

Ampliare il perimetro delle Società che hanno adottato il Modello ex D.Lgs.231/2001. Le Società che svolgono attività rilevanti (anche con riferimento al settore di appartenenza) e che sono mediamente strutturate, potrebbero deliberare l'adozione del Modello. La Società Ecos ha deliberato e assegnato l'incarico professionale per adottare nel 2022 il Modello 231.

Consolidamento dell'attuale processo di ERM e update dei rischi di Gruppo:

Analisi e successiva implementazione della piattaforma di Gruppo Governance, Risk e Compliance.

procedere con la review annuale del Modello ERM al fine di mantenere l'allineamento con la pianificazione strategica e l'evoluzione dei mercati di riferimento.

Definizione di obiettivi di rischio culturale ed etico:

integrare valutazioni di rischio relative ad aspetti con impatto culturale ed etico, al fine di determinare opportunità di miglioramento di processi, prassi e formazione del personale.

Valutazione di sistemi per la gestione informatizzata dei rischi:

avvio attività progettuali e ricerca di un sistema per la gestione informatizzata dei rischi.

Estensione della piattaforma whistleblowing alla Società Murgia Reti Gas.

Formazione in ambito whistleblowing (focus normativo sul tema delle segnalazioni) per i dipendenti delle Società che hanno adottato il Modello 231.



Obiettivi 2022/2024



Organi di Governo e di Controllo societari

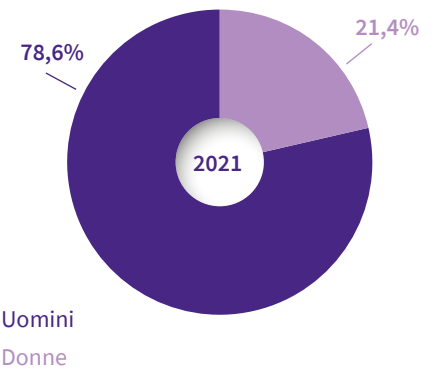
Nel 2021, gli Organi di Governo e Controllo societari (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) del Gruppo Estra sono complessivamente composti da 70 membri. Sono in prevalenza uomini (circa 4 membri su 5) e nel 72,8% dei casi hanno un'età superiore ai 50 anni. Il 31,4% dei membri è dipendente del Gruppo Estra, a testimonianza della volontà

dell'azienda di voler incentivare la partecipazione e il coinvolgimento delle proprie risorse umane negli organi decisionali.

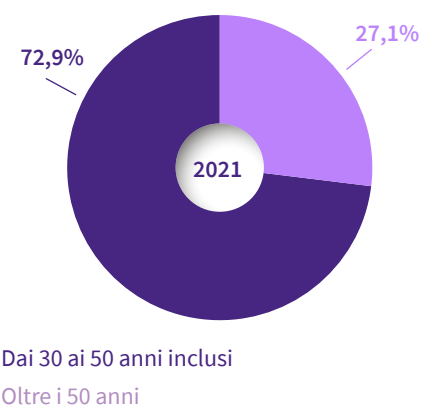
La tabella sottostante riporta le informazioni principali relative ai membri degli Organi di Governo e Controllo, mostrando la loro evoluzione nel triennio 2019-2021.

Dati di rilievo relativi alla governance del Gruppo

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|
| COMPOSIZIONE | | | |
| NUMERO MEMBRI | 76 | 72 | 70 |
| DONNE | 19 | 18 | 15 |
| UOMINI | 57 | 54 | 55 |
| ETÀ | | | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | | | |
| DONNE | 0 | 0 | 0 |
| UOMINI | 0 | 0 | 0 |
| DA 30 A 50 ANNI INCLUSI | | | |
| DONNE | 10 | 8 | 5 |
| UOMINI | 18 | 15 | 14 |
| OLTRE 50 ANNI | | | |
| DONNE | 9 | 10 | 10 |
| UOMINI | 39 | 39 | 41 |
| ETÀ MEDIA | | | |
| DONNE | 47 anni | 50 anni | 51 anni |
| UOMINI | 55 anni | 56 anni | 56 anni |
| ETÀ MEDIA COMPLESSIVA | 53 anni | 54 anni | 55 anni |



Composizione per genere



Composizione per età

Per quanto riguarda il dato riguardante il livello di istruzione, nel 2021 non si osservano scostamenti rilevanti in termini percentuali rispetto all'anno precedente: il 97,2% possiede un diploma o una laurea. In particolare, il 34,3% possiede un diploma di scuola superiore, mentre il 62,9% ha completato gli studi universitari. Anche rispetto alla dimensione di genere, si conferma la tendenza rilevata nel 2020, con il 73,3% dei membri donne laureate a fronte del 60% che si riscontra nei membri di genere maschile.

Per quanto riguarda l'anzianità di carica⁵, nel 2021 si conta lo stesso numero di ruoli rilevato nel 2020, vale a dire 102. Di questi, 43 sono caratterizzati da un'anzianità inferiore ai 3 anni, 34 si collocano nella fascia di anzianità intermedia compresa tra 3 e 6 anni e 25 risultano con anzianità superiore ai 6 anni. Trasversale ad ambo i sessi risulta essere, invece, il carattere prevalente di ruoli con anzianità di carica inferiore ai sei anni (77 ruoli su 102).

Gestione responsabile delle attività

Estra, in linea con gli indirizzi di Piano Strategico, con l'obiettivo di sviluppare i propri business e al fine di creare valore per gli Stakeholder, nonché rispondere ai mutamenti sempre più frequenti dello scenario economico e del contesto operativo, valuta sul mercato opportunità di acquisizione e cessione di società e affitti di rami d'azienda.

Nel 2021 sono state formalizzate, in una procedura specifica, le fasi caratteristiche delle operazioni di compravendita di società, partecipazioni, acquisizioni, cessioni e affitto rami d'azienda. Il processo che porta all'eventuale conclusione di questo tipo di operazioni è

obbligatoriamente preceduto da valutazioni sotto diversi profili che necessitano di analisi approfondite al fine di prevenire potenziali rischi.

Il processo di gestione delle operazioni di compravendita è costituito da diverse fasi. Tra le principali:

- individuazione delle opportunità e approvazione avvio istruttoria;
- istruttoria e due diligence;
- autorizzazione dell'operazione;
- closing;
- revisione post operazione.

5. L'anzianità di carica è calcolata prendendo in considerazione il numero dei ruoli e non dei membri degli Organi di Governo.





Modello di Gestione e politiche di anticorruzione

Modello di Gestione

Le Società del Gruppo Estra, fin dalla loro costituzione, si sono dotate dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 (di seguito “MOGC”) che costituiscono il principale riferimento di un sistema di prevenzione e controllo aziendale atto a prevenire la commissione degli illeciti previsti dal Decreto. Il numero delle Società del Gruppo che hanno adottato il MOGC, negli anni, è sempre cresciuto, e conta ad oggi le seguenti Società: Estra, Estra Energie, Prometeo, Centria, Gergas, Murgia Reti Gas, Estra Clima, Estracom, Ecolat, Gas Marca, e Piceno Gas Vendita⁶.

Le Società che hanno adottato il Modello ex D.Lgs. 231/2001 si sono dotate anche di un proprio Codice Etico.

Sull’attuazione e rispetto del MOGC 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.

Nel corso del 2021 alcune Società hanno approvato l’aggiornamento del proprio Modello e del Codice Etico: Piceno Gas Vendita nel mese di febbraio, Estra Energie, Centria ed Ecolat nel mese di marzo, Estra Clima nel mese di aprile, Prometeo nel mese di giugno, Estracom e Gergas nel mese di luglio. L’aggiornamento del Modello 231 ha riguardato l’introduzione di alcuni reati, nello specifico:

- reato di traffico di influenze illecite di cui all’art. 346-bis c.p., introdotto tra i reati richiamati dall’art. 25 del D.Lgs. 231/2001 dalla Legge 9 gennaio 2019, n. 3;
- reati di frode in competizioni sportive e di esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi d’azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati di cui al nuovo art. 25-quaterdecies del D.Lgs. 231/2001 introdotto dalla Legge 3 maggio 2019, n. 39;
- reato di ostacolo e di false dichiarazioni alle Authority incaricate di vigilare sulla sicurezza informatica inserito nell’art. 24-bis del D.Lgs. 231/2001 dal Decreto Legge n. 105/2019 (c.d. “Decreto Cybersecurity”),

6. Con riferimento al perimetro della DNF, si precisa che le Società, Cavriglia, Tegolaia e Idrogena, non hanno adottato un proprio MOGC in quanto non hanno dipendenti e sono state costituite al solo scopo di gestire impianti di energie rinnovabili. La Società Ecos che ha dipendenti, essendo stata acquisita nel 2021, si doterà del MOGC entro il 2022.

Nel 2021 non è stata rilevata nessuna violazione

del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

- convertito dalla Legge 18 novembre 2019, n. 133;
- reati tributari, introdotti nel nuovo art. 25 quinquiesdecies del D.Lgs. 231/2001 dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157;
- Decreto Legislativo 14 luglio 2020, n. 75, avente ad oggetto l'attuazione della direttiva (UE) 2017/1371 (c.d. Direttiva PIF).

A dicembre 2021 la Società Murgia Reti Gas ha approvato il Codice Etico e il Modello 231.

Tra l'ottobre e il dicembre del 2021 Estra, Prometeo, Estra Energie, Centria ed Estra Clima hanno approvato l'aggiornamento della parte terza dei Protocolli Specialistici a seguito dell'ordine di servizio di Estra SpA n. 17 del 01.10.2021 Prot. 822 avente ad oggetto le "modalità operative di affidamento incarichi a consulenti e professionisti".

Infine, allo scopo di rafforzare le politiche di anticorruzione e il sistema interno di procedure, in aggiunta a quello di standardizzare i comportamenti dei dipendenti, nel 2021 è stato emesso l'Ordine di Servizio di Estra SpA n. 16 Prot. 565 relativo alle spese di viaggio e trasferta, avente ad oggetto:

- tipologie di spese rimborsabili/massimali consentite e spese non rimborsabili;
- personale responsabile di approvare la richiesta di spesa;
- modalità/strumenti per l'effettuazione della richiesta di spesa e di rimborso;
- assegnazione e utilizzo della carta di credito corporate (personal billing).

Segnalazioni anonime

Dal 2018 Estra e le altre Società del Gruppo⁷ adeguando i Modelli alla Legge n. 179/2017, hanno istituito un canale informatico idoneo a garantire la riservatezza dell'identità di colui che segnala condotte illecite rilevanti ai fini dei reati presupposto, a tutela dell'integrità dell'ente. L'applicazione web adottata (MY WHISTLEBLOWING) permette agli utenti di accedere alla piattaforma solo ed esclusi-

vamente tramite credenziali univoche. Tutte le segnalazioni e le anagrafiche inserite nel software sono crittografate e, infine, l'identità del segnalante può essere visibile soltanto all'Organismo di Vigilanza, in qualità di destinatario delle segnalazioni. Tale strumento consente anche l'inserimento di segnalazioni anonime.

Gli Organismi hanno provveduto a redigere e approvare un regolamento che prevede un'istruttoria correlata alle segnalazioni in grado di tutelare l'identità del whistleblower.

Nel 2021 non sono state ricevute segnalazioni tramite l'utilizzo di tale piattaforma.

Nel 2021 l'utilizzo della piattaforma è stato esteso alla Società Ecolat mentre nel 2022 si prevede l'estensione della stessa alla Società Murgia Reti Gas.

Infine, il Gruppo Estra, nel 2022, intende organizzare una formazione estesa a tutti i dipendenti sul tema delle segnalazioni.

Le attività dell'Organismo di Vigilanza

La supervisione e il controllo del Modello è affidata da ogni Società ad un Organismo di Vigilanza (OdV) che è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo al quale vengono inviati periodicamente i flussi informativi. I dieci OdV sotto descritti esprimono il proprio giudizio sulla base delle verifiche effettuate durante l'attività di audit, volta al monitoraggio del rispetto del Modello.

L'Organismo di Vigilanza di Estra, Estra Energie, Estra Clima, Estracom, Prometeo, Centria e Gergas, è composto da 4 membri: 3 esterni e 1 interno; svolge le sue attività seguendo il regolamento approvato dallo stesso Organismo. L'Organismo di Vigilanza della Società Ecolat è composto da 2 membri, uno esterno e uno interno, mentre quelli delle Società Piceno Gas Vendita e Gas Marca sono stati nominati in forma monocratica e sono stati affidati ad un membro interno. Murgia Reti Gas costituirà il proprio OdV nel 2022, avendo approvato il Modello 231 il 21.12.2021.

7. Estra Energie, Estra Clima, Estracom, Prometeo, Gas Marca, Piceno Gas Vendita, Ecolat, Centria e Gergas.

Nel corso del 2021, l'OdV ha svolto 32 riunioni collegiali nel corso delle quali sono state effettuate sia verifiche documentali (flussi informativi provenienti dalle funzioni apicali delle Società) sia audit sulle aree considerate più a rischio ai fini della commissione dei "Reati 231".

Complessivamente gli audit svolti sono stati 41, così suddivisi:

- salute, sicurezza e ambiente n. 7;
- salute, sicurezza e ambiente presso impianti-cantieri n. 3;
- amministrazione e bilancio n. 1;
- processo acquisizione consulenze n. 6;
- elezione del personale n. 3;
- formazione ex D.Lgs. 231/2001 n. 8;
- formazione accordo stato regioni n. 8;
- sicurezza informatica n. 1;
- processo affidamento recupero credito legali esterni n. 1;
- verifica impiego cittadini extra-UE n. 1;
- analisi contratti n. 1;
- gestione contributi ricevuti da Pubbliche Amministrazioni n. 1.

Nel 2021 non si sono accertati episodi di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Le principali verifiche della funzione Internal audit nel corso del 2021 sono state in ambito "Operational Audit" e "IT Audit". Nel primo caso è stata verificata la procedura di recupero crediti tramite il ricorso a legali esterni con il duplice scopo di analizzare le modalità di affidamento delle pratiche di insoluti gas e energia elettrica e la verifica di potenziali conflitti di interessi; l'audit in area IT, partendo da alcune segnalazioni di clienti di Estra Energie circa l'utilizzo dei dati personali, ha avuto come obiettivo quello di verificare la "robustezza" delle misure organizzative messe in atto in area Cyber Security.

Politiche di anticorruzione

La linea di condotta del Gruppo Estra, riguardo ai temi dell'anticorruzione, è definita dai principi che sono alla base del Codice Etico adottato da Estra SpA e dalle Società che hanno adottato il Modello 231 e che rappre-

sentano tutte le società controllate. Il Codice Etico bandisce il perseguimento dell'interesse dell'azienda in violazione delle leggi, nonché favoritismi, comportamenti collusivi, corresponsione di benefici materiali e immateriali e ogni altra attività volta a influenzare o ricompensare azioni di soggetti terzi, pubblici o privati.

Nel triennio 2019-2021, non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione; né l'azienda né i suoi dipendenti sono stati coinvolti in cause legali pubbliche riguardanti temi di corruzione.

Tutti i nuovi assunti ricevono una copia del Codice Etico e una comunicazione con i riferimenti del Modello 231 e dell'Organismo di Vigilanza. I Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) e i Codici Etici sono a disposizione di tutti i dipendenti in un'apposita sezione dell'intranet.

Altresì, a seguito di ogni modifica del MOGC, viene inviata ai dipendenti una comunicazione specifica alla Società interessata.

Nel 2021, 177 dipendenti (97 uomini e 80 donne) hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, pari al 22,5% del totale del personale in organico. Un numero sensibilmente inferiore se messo in relazione con quello dello scorso anno (177 contro 445), ma che non si discosta di molto dal dato del 2019, quando i dipendenti formati su tale tematica furono 184. Questo scarto è in prevalenza dovuto all'alto numero di dipendenti formati nel 2020 in modalità e-learning, dovuta al perdurare della pandemia da COVID-19.

La formazione sull'anticorruzione ha interessato trasversalmente tutte le categorie con livelli percentuali di adesione diverse. La principale categoria di dipendenti formati risulta ancora essere quella degli impiegati (54,2%), malgrado una forte diminuzione che emerge al confronto con il dato dell'anno precedente (-21,1 punti percentuali); da segnalare invece un incremento nella percentuale di dirigenti e quadri formati nel 2021 rispetto all'anno precedente. Queste due categorie ammontano, rispettivamente, all'11,9% e al 19,2% dei dipendenti formati.



Per quanto riguarda la distribuzione geografica, analogamente a quanto osservato lo scorso anno, si registra che l'81,9% dei dipendenti

formati si concentra nelle sedi storiche di Arezzo, Prato e Siena.

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, divisi per categoria e sede

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| NUMERO DIPENDENTI FORMATI SU TEMI DI ANTICORRUZIONE | 184 | 445 | 177 |
| FATTORINI | 1 | 1 | 1 |
| OPERAI | 21 | 93 | 25 |
| IMPIEGATI | 135 | 335 | 96 |
| QUADRI | 14 | 16 | 34 |
| DIRIGENTI | 13* | 0 | 21 |
| PERCENTUALE SU TOTALE DIPENDENTI | 24,2% | 59,4% | 22,5% |
| DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA | | | |
| AREZZO | 14,1% | 15,7% | 10,7% |
| PRATO | 39,7% | 44,5% | 48,0% |
| SIENA | 14,1% | 33,5% | 23,2% |
| ANCONA | 0% | 2,3% | 1,7% |
| ALTRE AREE | 32,1% | 4,0% | 16,4% |

* Dai dirigenti formati sono stati esclusi quelli che sono membri di Organi di Governo Societari.

Le politiche e le procedure di anticorruzione vengono comunicate a tutti i membri degli Organi di Governo e di Controllo (Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali) delle Società che hanno adottato il Modello di Gestione e il Codice Etico.

Per quanto riguarda la formazione in materia di anticorruzione che hanno coinvolto i mem-

bri degli Organi di Governo, si rileva che il dato fornito corrisponde ai membri dei CdA e dei Collegi che hanno approvato l'aggiornamento del Modello 231. Quindi, il dato del 2021, relativo alla formazione in tema di corruzione, riguarda le Società Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Prometeo, Piceno Gas, Centria, Gergas ed Ecolat.

Membri degli Organi di Governo che hanno ricevuto formazione in tema di anticorruzione

| 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|------------------|-------------------|-----|------------------|-------------------|-----|------------------|-------------------|-------|
| N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % |
| 76 | 38 | 50% | 72 | 8 | 11% | 70 | 52 | 74,3% |

Per quanto riguarda i membri degli Organi di Governo ai quali sono state comunicate le procedure in materia di anticorruzione, tale

dato corrisponde ai membri che hanno firmato la relazione semestrale dell'OdV relativa al primo semestre.

Membri degli Organi di Governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione

| 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|------------------|-------------------|-------|------------------|-------------------|-----|------------------|-------------------|-----|
| N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % | N. totale membri | N. membri formati | % |
| 76 | 50 | 65,8% | 72 | 53 | 74% | 70 | 49 | 70% |

Il Modello di Gestione 231 e il Codice Etico vengono comunicati a tutti i dipendenti delle relative Società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche. Nel 2021, i lavoratori ai quali sono state comunicate informazioni in merito al Modello di Gestione e il Codice Etico sono stati i 557 dipendenti delle Società che hanno aggiornato il Modello (Estra Energie, Piceno Gas Vendita,

Prometeo, Centria, Ecolat, Estra Clima, Estra-com e Gergas). Tra i 557 dipendenti sono compresi 55 assunti delle Società che hanno adottato il Modello ai quali sono state fornite tali informazioni in occasione del loro ingresso in azienda, così come da prassi. A questi vanno aggiunti i 13 nuovi assunti dalle Società che hanno adottato il Modello 231, ma che non lo hanno aggiornato nell'anno 2021.

Dipendenti per inquadramento a cui sono stati comunicati aggiornamenti relativi al Modello 231 e il Codice Etico

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|
| DIRIGENTI | 19 | 11 | 11 |
| QUADRI | 36 | 14 | 28 |
| IMPIEGATI | 522 | 164 | 382 |
| OPERAI | 166 | 15 | 147 |
| FATTORINI | 6 | 3 | 2 |

Sebbene il Gruppo Estra non sia dotato di una procedura formalizzata per comunicare ai fornitori le politiche e le procedure anticorruzione, a tutti coloro che ricevono ordini di acquisti autorizzati e ad alcuni tra coloro che ricevono ordini da contratto dalle Società dotatesi di Modello di Gestione e Codice Etico, viene espressamente richiesto di prendere visione di quest'ultimo. Il mancato rispetto può comportare la richiesta di risarcimento danni e/o la risoluzione del rapporto contrattuale.

Le seguenti tabelle mostrano il numero di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo, distinguendo tra coloro che hanno ricevuto ordini di acquisto e gli ordini da contratto per il triennio 2019-2021.

La totalità dei fornitori con i quali vengono effettuati ordini di acquisto è tenuta a prendere visione, condividere e accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico.

Rispetto al 2020, nel 2021 si è registrato un aumento dell'8% nel numero di fornitori con i quali sono stati stipulati ordini di acquisto. Per quanto riguarda gli ordini da contratto, il numero dei fornitori è aumentato in modo

costante e significativo nel corso del triennio, così come la percentuale di coloro ai quali è stato richiesto di prendere visione del Codice Etico, che si è attestata al 57,1% nel 2021.

Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico

| 2019 | | | |
|----------------------------------|-------------------------|--|---|
| NUMERO TOTALE FORNITORI 2.223* | | | |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DI ACQUISTO | 895 | 895 | 100% |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DA CONTRATTO | 686 | 189 | 27,6% |
| 2020 | | | |
| NUMERO TOTALE FORNITORI 2.349** | | | |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DI ACQUISTO | 768 | 768 | 100% |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DA CONTRATTO | 588 | 297 | 50,5% |
| 2021 | | | |
| NUMERO TOTALE FORNITORI 2.405*** | | | |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DI ACQUISTO | 831 | 831 | 100% |
| | Numero totale fornitori | Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico | Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico |
| ORDINI DA CONTRATTO | 736 | 420 | 57,1% |

* Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Gergas, Ecolat, Murgia Reti Gas e Piceno Gas Vendita, in quanto non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra SpA.

** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Piceno Gas Vendita (non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra SpA) e Murgia Reti Gas (non dotata di Codice Etico). A tale conteggio sono stati aggiunti 124 fornitori che, nel corso del 2020 hanno visionato il Codice Etico in quanto hanno stipulato ordini di acquisto o da contratto con il Gruppo Estra ma che non hanno ricevuto nessun pagamento al 31.12.2020.

*** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Piceno Gas Vendita (non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra SpA), Murgia Reti Gas (non dotata di Codice Etico) ed Ecos (la Società, acquisita nel 2021, non prevede una distinzione delle forniture tra ordini di acquisto e ordini da contratto). A tale conteggio sono stati aggiunti 112 fornitori che, nel corso del 2021, hanno visionato il Codice Etico in quanto hanno stipulato ordini di acquisto o da contratto con il Gruppo Estra ma che non hanno ricevuto nessun pagamento al 31.12.2021.

A tutti i potenziali fornitori partecipanti a procedure di gara sia negoziate che ad evidenza pubblica di tutte le Società del Gruppo che hanno adottato un Modello 231, viene chiesta una dichiarazione riguardante i punti salienti di tale Modello 231. Infatti, dichiarano:

1) di aver preso visione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di (nome della Società), sul sito (url della Società) e di condividere e accettare i principi ivi espressi, nonché la condizione che il loro mancato rispetto può comportare anche la risoluzione contrattuale e l'eventuale richiesta di risarcimento da parte di (nome della Società), qualora dal comportamento non conforme a detto Codice Etico derivino danni, anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale;

2) di essere a conoscenza che la Società (nome) ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001 ed è dotata di un Organismo di Vigilanza che verifica l'adeguatezza e l'effettiva applicazione del Modello medesimo;

3) di impegnarsi al rispetto assoluto del D.Lgs. 231/2001;

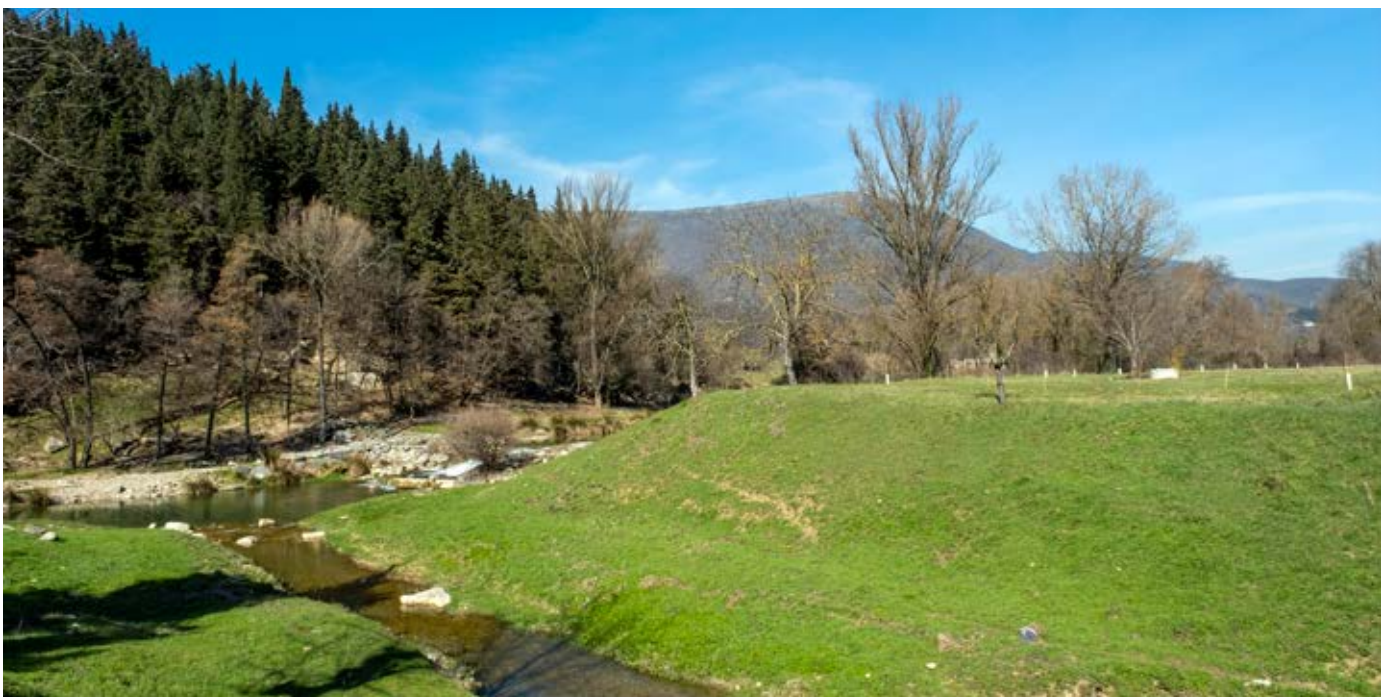
4) di impegnarsi a non impiegare cittadini di paesi terzi il cui permesso di soggiorno è irregolare;

5) di non porre in essere, nell'ambito dell'espletamento delle proprie attività, tutti quei comportamenti che possono integrare le fattispecie di reato di cui al D.Lgs. 231/2001 a carico di (nome della Società); nonché comportamenti che, sebbene non intenzionalmente rivolti a commettere illecito, siano tali da costituire potenzialmente per la stessa gli eventi delittuosi di cui al D.Lgs. 231/2001;

6) di non essere mai stato rinviato a giudizio (in qualità di legale rappresentante) per i reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001.

Dette dichiarazioni vengono ribadite in tutti i contratti discendenti da procedure di gara. Sul comportamento dei fornitori, oltre che dei dipendenti del Gruppo, è attivo il controllo dell'Organismo di Vigilanza.

Nel 2021 nessun contratto con partner commerciali è stato risolto o non è stato rinnovato a causa di violazioni legate alla corruzione.





Certificazioni

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

Numero e tipologia di certificazioni*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| QUALITÀ ISO9001 | 7 | 9 | 9 |
| RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA SA8000 | 1 | 1 | 1 |
| SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE ISO14001 | 7 | 8 | 9 |
| SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO ISO 45001 | 7 | 9 | 10 |
| SISTEMI DI SICUREZZA PER LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI ISO/IEC 27001 | 3 | 3 | 3 |
| SISTEMI PER LA GESTIONE DEI BENI ISO55001 | 1 | 1 | 1 |
| GESTIONE DELL'ENERGIA ISO50001 E CEI11352 (il dato del 2021 si riferisce alla Società Centria) | 2 | 2 | 1 |
| Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 18295 PARTE 1 E PARTE 2 (SERVIZI DI CONTACT CENTER) UNI EN ISO 3834-2 (SALDATURE TUBAZIONE IN ACCIAIO), UNI 11024 (SALDATURE TUBAZIONI IN POLIETILENE) E UNI 11632, ISO IEC 17025 (ACCREDITAMENTO LABORATORIO DI PROVA) | 4 | 4 | 4 |

*Le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 sono possedute da Estra SpA, Estra Energie, Ecolat, Estra Clima, Estracom, Centria, Gergas e Prometeo. Murgia Reti Gas possiede le certificazioni ISO9001 e ISO 45001. Ecos possiede le certificazioni ISO14001 e ISO45001. La certificazione "Sistemi di sicurezza per la gestione delle informazioni ISO/IEC 27001", è posseduta da Estra, Centria ed Estracom. Centria possiede le certificazioni "Gestione dell'energia ISO50001 e "Responsabilità sociale d'impresa SA8000, mentre la certificazione CEI11352" è posseduta dalla sola Estra Clima.

Riguardo ai Regolamenti, Centria ed Ecos possiedono quello EMAS, mentre Estra Clima

possiede il (CE) 303/2008. Estracom, Estra Clima e Centria possiedono attestazioni SOA.

Gestione dei rischi

Estra ha adottato un Modello di gestione integrata dei rischi (Enterprise Risk Management - ERM) ispirato alle best practice internazionali che coinvolge, ciascuno per le proprie competenze, l'organizzazione aziendale e gli organi di governance. Secondo gli orientamenti e le migliori pratiche di riferimento, l'obiettivo principale delle attività di ERM è garantire un'ottimale identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali.

Il Modello ERM considera tutte le tipologie di rischio che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici, intaccare gli asset aziendali e compromettere la continuità aziendale. Esso è integrato nelle decisioni strategiche e nei processi decisionali rilevanti.

Consapevole che i modelli di Risk Management contribuiscono a prevenire gli eventi di rischio, a gestire l'impatto di imprevisti e ad

Identifichiamo, monitoriamo e gestiamo

i rischi aziendali con il Modello ERM

individuare nuove opportunità creando valore per l'impresa, Estra si è posta l'obiettivo di costruire un modello basato sugli obiettivi e i processi aziendali, sia strategici che operativi e finanziari, al fine di:

- supportare processi decisionali "informati" e favorire la responsabilizzazione sul Governo dei rischi a tutti i livelli aziendali;
- salvaguardare la reputazione aziendale;
- adeguarsi alle dinamiche del contesto regolatorio;
- incrementare la competitività.

Il Gruppo Estra nel 2021 ha proseguito l'attività di consolidamento ed evoluzione del proprio modello di Risk Management, diretto a supportare l'alta direzione nell'individuazione dei principali rischi aziendali e delle modalità attraverso cui essi sono gestiti, nonché a identificare i relativi presidi di trattamento. In particolare, è stato condotto un progetto di aggiornamento e razionalizzazione dei rischi a livello di Gruppo, ritenuto necessario anche alla luce della pandemia globale da COVID-19 e delle attuali condizioni dei mercati. Obiettivo di Estra è proseguire lo sviluppo della propria corporate governance verso un modello di risk management strategico e direzionale a supporto della impostazione o della re-impostazione di strategie di gestione sostenibili, anche al fine di prevenire potenziali crisi dei sistemi di controllo interno aziendale imputabili sia da fattori interni che esterni.

Nel 2021 si è rivista la scala delle priorità modificando i Top Risk in base alla situazione energetica che ha caratterizzato il settore. Sono stati elevati a questo livello il rischio volume e il rischio prezzo e sono state approfondite le conseguenze per rischi conseguenti a controparti (acquisto e vendita) e per rischio credito relativo alla clientela.

Riguardo al cambiamento climatico, nel medio lungo periodo, si è iniziato a valutare il

probabile progressivo abbandono del gas come fonte energetica con riflessioni sulle conseguenze sul Gruppo, che vanno ben oltre i cinque anni del Piano Strategico 2021-2025. Nel breve periodo la strategia è quella di convertire in versione green le forniture ai clienti gas e luce, tenendo anche presente la lenta, ma costante riduzione dei consumi da parte dei nostri clienti, dovuta probabilmente sia ai prezzi in crescita che ad una maggiore consapevolezza ambientale.

Il Modello ERM adottato da Estra si basa su:

- **focus sui rischi emergenti o previsti** - focalizzazione sull'identificazione e sull'aggiornamento periodico (e/o nel continuo) dei rischi principali gestiti e classificati in categorie e fattori di rischio;
- **integrazione con i processi aziendali** - integrazione nei processi aziendali, nelle strutture organizzative e nei sistemi che concorrono agli obiettivi del Gruppo, al fine di garantirne il costante allineamento alle decisioni strategiche, gestionali e operative, l'utilità per il management, nonché la snellezza operativa e la sostenibilità nel tempo;
- **miglioramento delle performance** - orientamento al risultato e alla ricerca di nuove opportunità per migliorare le performance e ridurre gli imprevisti.

I rischi aziendali sono stati valutati sia quantitativamente, mediante driver economico-finanziari, che qualitativamente, tenendo in considerazione aspetti di sostenibilità, compliance, salute e sicurezza, ambiente, immagine e reputazione.

Sono stati inoltre classificati in categorie raggruppate nelle due macro aree "Rischi Esteri" e "Rischi Interni" (strategici, operativi e finanziari).

Rischi non finanziari

Nel panel dei rischi aziendali sono inclusi anche aspetti legati a temi di sostenibilità. Di seguito sono riportati i rischi non finanziari mappati nell'ambito del processo de-

scritto. Solo i mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/energia rientrano tra i Top Risk aziendali.

| AMBITI DEL DECRETO | DESCRIZIONE DEL RISCHIO | MODALITÀ DI GESTIONE |
|------------------------|--|---|
| <p>AMBIENTE</p> | <p>Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/energia.</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard ambientali (es. deflussi minimi vitali, emissioni, gestione rifiuti e registri associati, rumori, ecc.).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Uno dei pilastri del Piano Strategico 2021-2025 è il Climate Change, insieme alla transizione tecnologica e alla centralità delle persone, al fine di trasformare il Gruppo in un player multiutility dei Servizi Green e Digital. <ul style="list-style-type: none"> - Conseguentemente tra gli obiettivi del Gruppo vi è la diversificazione del business nel medio termine (es. attività nel settore dei rifiuti), mentre le politiche commerciali si caratterizzano per: offerte green gas e luce, fortemente promosse con attività di marketing specifiche; - incremento della componente fissa delle tariffe per mitigare la variabilità/riduzione dei consumi di gas; - strategie di cross selling, con l'obiettivo di ridurre la dipendenza dal mercato. • In coerenza con quanto previsto nel Piano Strategico sono stati individuati obiettivi di risparmio energetico (-20% nell'arco di piano) e conseguentemente di riduzione delle emissioni, con azioni sugli immobili aziendali. Riguardo ad eventi climatici estremi, data la tipologia degli impianti e la loro distribuzione geografica, si ritiene che il livello di rischio sia molto basso. A completamento dell'informazione, si riportano altre attività poste in essere: <ul style="list-style-type: none"> - porre all'attenzione del Consiglio di Amministrazione il rischio finanziario legato al cambiamento climatico, al fine di incentrare le decisioni strategiche per il Gruppo anche sul tema Climate Change; - prevedere, aggiornare e monitorare, anche con il coinvolgimento della funzione Risk Management di Gruppo, lo sviluppo di modelli di mitigazione finalizzati a gestire gli effetti di tali cambiamenti (ad es. analisi di scenario o stress test volti a verificare la resilienza dei portafogli e i modelli di business), anche attraverso la definizione di metriche utilizzate per valutare i rischi finanziari e le opportunità legate al clima, come ad esempio mediante le Raccomandazioni del TCFD; - rafforzare le attività di ricerca e sviluppo di fonti energetiche alternative, al fine di una maggiore diversificazione del business. • Sistema di certificazione: UNI ISO 14001-2015. |

| AMBITI DEL DECRETO | DESCRIZIONE DEL RISCHIO | MODALITÀ DI GESTIONE |
|-------------------------|---|--|
| <p>PERSONALE</p> | <p>Modello Organizzativo e sviluppo del personale non allineato agli obiettivi strategici (es. Human Centricity) di Gruppo.</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard e di Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/2008).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La funzione Risorse Umane svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> - assistenza nell'applicazione degli indirizzi strategici presso le Società del Gruppo; - assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale; - supporto ai vertici aziendali nella progettazione e realizzazione di modelli organizzativi e redazione della relativa documentazione inerente alle varie funzioni; - definire una mappatura dei processi aziendali (Estra e SBU) allineata agli obiettivi strategici del Gruppo; - miglioramento delle performance delle strutture organizzative/funzioni del Gruppo (in particolar modo per le sedi geograficamente distanti rispetto a Prato e Siena); - definire, anche con il supporto delle Direzioni SBU, idonei flussi informativi relativi all'implementazione di modelli organizzativi delle Società controllate coerente con gli obiettivi strategici del Gruppo; - mitigare il rischio di perdita di risorse chiave con elevato know-how; tecnico-specialistico mediante la mappatura delle figure chiave di tutto il Gruppo Estra, la cui perdita potrebbe esporre il Gruppo alla perdita di know-how specialistico; - integrare gli obiettivi di sostenibilità (DNF) all'interno dei piani di MBO e di incentivazione del management; - condurre un'analisi di «Clima Aziendale» attraverso l'utilizzo di un questionario anonimo e confidenziale web-based, per analizzare l'estensione e la frequenza con cui si verificano condotte non coerenti con i valori e i principi aziendali all'interno dell'organizzazione e consenta di analizzare l'atteggiamento dei collaboratori verso tali comportamenti. L'analisi ha come obiettivo: <ul style="list-style-type: none"> - l'identificazione dei rischi di integrità valutando il rischio di potenziali violazioni di norme etiche o l'adozione di comportamenti non conformi alle procedure aziendali e alla legge da parte di alcuni collaboratori; - lo sviluppo e il rafforzamento della condivisione dei valori aziendali per focalizzarsi sui valori attuali e "desiderati" dell'organizzazione, facilitando il processo di sviluppo e di comunicazione dei principi aziendali (es. Codice Etico); - la verifica del livello di integrità come strumento di audit e controllo per valutare e controllare il livello di allineamento di processi organizzativi e comportamenti individuali rispetto a valori aziendali e standard di comportamento. • Sono state avviate specifiche attività di formazione manageriale e di alto livello. • Sistema di certificazione: ISO 45001, adottato dalle Società del Gruppo. |

| AMBITI DEL DECRETO | DESCRIZIONE DEL RISCHIO | MODALITÀ DI GESTIONE |
|----------------------|---|--|
| DIRITTI UMANI | <p>Presenza nel parco fornitori di Gruppo di controparti qualitativamente/quantitativamente non adeguate o non in linea con i principi etici e di comportamento del Gruppo.</p> <p>Mancato rispetto dei diritti umani nei rapporti con il personale e con i fornitori.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Nell’ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti. • I fornitori delle Società con Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.Lgs. 231/01 e con Codice Etico, aderiscono ai principi etici e codici di comportamento del Gruppo sottoscrivendo una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e del Modello 231. • Assegnazione alla SBU “Mercato Regolato” della funzione di centrale unica di committenza per le Società di distribuzione. • Il Codice Etico del Gruppo Estra richiama il rispetto dei diritti umani come valore fondante dell’agire nei confronti degli Stakeholder. • Ricorso nella maggior parte dei casi a fornitori qualificati e del territorio. • Review del disegno del processo approvvigionamenti “centralizzato” a livello di Gruppo. • Finalizzare la formalizzazione delle procedure che regolamentano il processo di approvvigionamento e qualifica a livello di Gruppo: <ul style="list-style-type: none"> a) Regolamento Acquisti di Gruppo; b) Qualifica fornitori di Gruppo; c) Gestione delle consulenze. • Monitoraggio del processo approvvigionamenti di Gruppo e/o per SBU/ADA da parte della Direzione Affari generali, legali, acquisti contratti e gare. • Valutare la predisposizione di un processo per la gestione del rischio terze parti (es. controparti qualitativamente o quantitativamente non adeguate, track reputazionale negativo, mancanza adeguata governance ambientale). |
| CORRUZIONE | <p>Violazioni del Codice Etico, di leggi, regolamenti e procedure aziendali incluse le norme in materia di anti-corruzione (D.Lgs. 231/2001) da parte delle Società del Gruppo, dei suoi partner commerciali, agenti o altri soggetti che agiscono in suo nome o per suo conto, che possono comportare rischi di sanzioni penali e civili oltreché danneggiarne la reputazione.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Adozione e diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione, ex D.Lgs 231/01. • Attività svolte dagli Organismi di Vigilanza. • Nell’ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e gestione del processo acquisti. • Adozione, da parte di Estra Energie e di Prometeo, del Protocollo di autoregolazione per contratti e attivazioni non richieste. |
| SOCIALE | <p>Perdita di reputazione presso gli Stakeholder.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La funzione Sostenibilità, Relazioni e Ufficio Stampa, svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> - cura, in esclusiva in base ad uno specifico Regolamento, dei rapporti con gli organi di informazione; - comunicazione interna; - cura e coordinamento di progetti allo scopo di diffondere le pratiche di sostenibilità e di CSR nei territori di riferimento del Gruppo Estra e tra i dipendenti del Gruppo; - coinvolgimento attivo degli Stakeholder attraverso attività progettuali di engagement, secondo un approccio sostenibile che coinvolga la dimensione economica, sociale e ambientale. |



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.

Il Comitato per la gestione dell'emergenza COVID-19 del Gruppo Estra (composto dagli RSPP di tutte le Società del Gruppo, da RLS-RSU delle Società e dal referente delle direzioni) 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.

Le Direzioni del Gruppo, costantemente informate sull'evoluzione emergenziale, hanno attuato le misure che di volta in volta si sono rese necessarie per poter garantire il maggior livello di sicurezza possibile nei luoghi di lavoro e, allo stesso tempo, assicurare la continuità dei servizi essenziali e di pubblica utilità. Sono sempre stati garantiti i servizi essenziali relativi al pronto intervento fughe gas metano e al servizio guasti telecomunicazione, oltre che il funzionamento degli impianti di trattamento rifiuti di Ecolat e di Ecos.

Organizzazione del lavoro e salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

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. In particolare:

- 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 state inviate complessivamente:
 - quattro comunicati congiunti Comitato/Direzione Generale di Estra per sensibilizzare e ribadire le disposizioni impartite per contribuire al contenimento del contagio;
 - un ordine di servizio specifico sul controllo Green Pass nei luoghi di lavoro con decorrenza dal 15.10.21;
 - quattro informative sulla sicurezza riguardanti gli aggiornamenti in merito all'emergenza COVID-19;

Abbiamo adottato
numerosissime misure per
tutelare
la sicurezza
del nostro personale

- 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, distribuiti nelle sedi e nei mezzi di lavoro prodotti a base alcolica per l'igienizzazione delle mani, obbligo di indossare la mascherina facciale e rese disponibili a consumazione le dotazioni a tutti i dipendenti (distribuite 78.474 mascherine);
- implementata e intensificata la pulizia, l'igienizzazione e la sanificazione dei luoghi di lavoro (in particolare le zone ad uso comune/condiviso, le postazioni di lavoro e le apparecchiature), incrementata la pulizia e l'igienizzazione periodica dei filtri degli impianti di climatizzazione e del ricambio di aria meccanizzati. Sono state effettuate sanificazioni, utilizzando perossido di idrogeno, nelle sedi con maggior personale (Prato, Siena, Arezzo e Ancona) con cadenza bimestrale, mentre per gli spogliatoi e i locali mensa la sanificazione è avvenuta due volte a settimana. Al bisogno sono state effettuate sanificazioni specifiche;
- 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;
- come suggerito dal Comitato Tecnico Scientifico Nazionale è stata effettuata una campagna di vaccinazione antinfluenzale. Sempre su base volontaria, per far emergere eventuali asintomatici al COVID 19, sono stati effettuati 1.477 tamponi di cui:
 - 721 tamponi Antigenici Rapidi;
 - 756 tamponi Molecolari;
- per le Società di distribuzione gas e operative sono state emesse istruzioni e direttive specifiche connesse alla propria attività. Il Protocollo anti-contagio, sia di Gruppo societario che per i cantieri, è stato emesso e aggiornato in linea con quanto stabilito nei protocolli tra Governo, parti sociali e imprenditoriali del 13.03.2020, aggiorna-

to il 26.04.2020 e revisionato il 06.04.2021. Adottate specifiche procedure per gli interventi necessari al mantenimento del servizio e per le emergenze presso le abitazioni private, comunicazioni periodiche rivolte ai dipendenti, DPI specifici per il personale operativo;

- 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.

Per tutelare la sicurezza dei dipendenti degli store e uffici al pubblico sono state adottate tutte le procedure generali del Gruppo e specifiche istruzioni operative con particolare riferimento alle disposizioni di tutela e salvaguardia previste per le attività commerciali aperte al pubblico: schermi di protezione nel rapporto con i clienti, regimazione accessi in base alle superfici e al numero di addetti, segnaletica relativa all'emergenza COVID-19, prodotti igienizzanti, prodotti per l'igienizzazione delle mani anche per i clienti, termometri infrarossi a contactless, mascherine facciali tipo chirurgico e FFP2, kit dedicato e specifico per addetti al Primo Soccorso, dotazione di KIT specifici per igienizzare di continuo le postazioni di lavoro, incrementate le pulizie e l'igienizzazione dei locali, degli impianti tecnologici (climatizzatori, ecc.).

Per tutelare la sicurezza di persone esterne che dovevano necessariamente frequentare i locali del Gruppo sono state emesse specifiche direttive e istruzioni operative per gli ospiti e per il personale delle ditte di manutenzione: autodichiarazione per accedere ai locali e in seguito possesso e validità del certificato verde COVID-19, rilevazione della temperatura corporea, prodotti igienizzanti per le mani, obbligo di indossare la mascherina, specifici servizi igienici, riduzione degli spostamenti

310.800

ore lavorate in smart working
nel 2021

interni e rispetto delle disposizioni aziendali per il contenimento della diffusione del virus. Sono stati aggiornati e integrati i piani di sicurezza per lavori affidati a ditte esterne.

Fin dall'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 estendeva a tutti i dipendenti di tutte le Società del Gruppo. La polizza agisce in caso di ricovero da COVID-19 e prevede:

- un'indennità per ogni giorno di ricovero;
- un'indennità di convalescenza a seguito di ricovero in terapia intensiva;
- servizi di assistenza per le prime esigenze post ricovero, tra cui:
 - invio medico generico, trasporto in ambulanza, invio collaboratrice familiare, baby sitter;
 - accompagnamento figlio minore a scuola, consegna prima spesa a domicilio, pet sitter.

Focus su 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 il dipendente ha 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.

Impatto sulle attività di business del Gruppo

Lo scenario macroeconomico ha registrato un significativo miglioramento nel corso dell'esercizio 2021 grazie al successo della campagna vaccinale anti COVID-19, consentendo la graduale riapertura delle economie e la ripresa di buona parte delle attività produttive, per quanto varie attività produttive e i comportamenti dei consumatori non sono ancora tornati alla normalità pre-pandemia e allo stesso tempo permangono rischi di possibili rallentamenti legati a nuove varianti del virus che possono interferire con la traiettoria di crescita dell'economia e con la ripresa della domanda energetica.

In tale contesto di ripresa economica, la domanda di gas naturale ha registrato un notevole rialzo rispetto al livello registrato durante il picco pandemico nel secondo trimestre 2020.



La diversificazione del portafoglio di business del Gruppo, caratterizzato da un bilanciamento tra attività a libero mercato e attività regolate, la diversificazione per settore di attività del portafoglio di clientela industriale di vendita di gas naturale e di energia elettrica, il pronto adeguamento operativo e organizzativo attuato dalle Società del Gruppo al mutato contesto e le azioni intraprese per il contenimento di costi, al fine di limitare gli impatti economico-finanziari della crisi, hanno rappresentato i principali fattori in grado di limitare fortemente, già nel 2020, gli impatti dell'emergenza pandemica.

Nel corso del 2021, tutti i settori di attività del Gruppo impattati nel 2020 dall'emergenza pandemica hanno beneficiato dell'assenza di lockdown e della graduale ripresa delle attività produttive e, in particolare:

- la vendita di gas naturale ed energia elettrica per effetto della ripresa dei consumi, soprattutto da parte di clienti retail e industriali, ridotti nel 2020 per effetto della chiu-

sura delle attività nel periodo di lockdown e della successiva riapertura a livelli ridimensionati;

- la distribuzione di gas naturale per effetto del venir meno del ridimensionamento nei mesi di lockdown del 2020 di tutte le attività di investimento procrastinabili poiché non direttamente legate alla sicurezza e alla continuità del servizio e della riduzione degli allacci e delle prestazioni per conto del cliente;
- l'efficiamento energetico, per effetto della riapertura dei cantieri sospesi nei mesi di lockdown del 2020.

Dal punto di vista ambientale, relativamente alla lotta al cambiamento climatico, la pandemia non ha generato sul Gruppo Estra un impatto negativo, visto che la produzione di energia da fonti rinnovabili è proseguita regolarmente e la sua diminuzione, in alcuni casi, non è dovuta all'emergenza sanitaria, ma al fermo attività degli impianti a causa di questioni puramente tecniche.





4

**Siamo fieri di ciò che
costruiamo ogni giorno
con lo sguardo proiettato
verso l'alto e i piedi
ben piantati a terra.**

LE PERSONE



OBIETTIVI E RISULTATI

OCCUPAZIONE

BENESSERE DEI LAVORATORI

DIRITTI E TUTELE

SVILUPPO DELLE COMPETENZE E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Paesaggio, Toscana



786

dipendenti

35

ore medie
di formazione
per dipendente

37,8%

donne

62,2%

uomini

406

dipendenti
hanno usufruito
dello smart working

94,4%

contratto
a tempo indeterminato



LE PERSONE

Obiettivi e risultati



La cura verso i dipendenti, lo sviluppo delle loro competenze, l'attenzione al loro benessere e alle loro aspirazioni, la promozione della diversità e la sicurezza dell'ambiente di lavoro. Sono questi gli elementi chiave che racchiudono la vera identità del Gruppo Estra e il suo capitale più prezioso: quello umano.

OBIETTIVI 2021

Implementazione del sistema informatico delle Risorse Umane (Talentia) per il monitoraggio dei gap formativi attraverso le valutazioni delle performance su piattaforma messa a disposizione dalle RU ai responsabili.

Attuazione Formazione di Base mediante Formazione a Distanza del nuovo personale e aggiornamento continuo in ambito privacy e sicurezza dati personali.

Definizione di un piano di formazione continuo e diffuso per dipendenti e collaboratori mediante Formazione a Distanza. Creazione di specifici contenuti e loro pubblicazione.

Valutazione dei gap di conoscenza e competenza ed esigenze di aggiornamento del personale aziendale in tema privacy emergente da audit interni, segnalazioni e modifiche normative e giurisprudenziali.

Analisi bisogni formativi per aggiornamento e formazione continua verso i dipendenti coinvolti in trattamenti dati rilevanti, con conseguente valutazione dei contenuti formati e pianificazione ed erogazione della formazione.

Ristrutturazione portale MyEstra: progettazione nuovo portale.

Progetto di formazione realizzato grazie al Bando della Regione Toscana "Utilities 4.0: efficienza aziendale e innovazione al servizio di imprese, cittadini e territori": proroga della scadenza a giugno 2021 a seguito della pandemia.

RISULTATI 2021

Obiettivo raggiunto

Obiettivo non raggiunto a causa di rallentamenti dovuti all'emergenza COVID-19, si ripropone per il 2022

Obiettivo non raggiunto a causa di rallentamenti dovuti all'emergenza COVID-19, si ripropone per il 2022

Obiettivo parzialmente raggiunto

Nel 2021 sono state avviate le procedure interne per la realizzazione di una procedura negoziata per l'attività di progettazione della nuova intranet aziendale del Gruppo Estra SpA.

Obiettivo raggiunto

OBIETTIVI 2021

Incremento dell'utilizzo delle tecnologie alternative alla presenza fisica per riunioni, formazione, ecc.

RISULTATI 2021

Nel corso del 2021 riunioni e incontri sono stati effettuati prevalentemente tramite web, utilizzando i dispositivi e le tecnologie messe a disposizione dal Gruppo, in particolare utilizzando il sistema di videoconferenza Webex, ma anche altri sistemi come quelli accessibili direttamente dalla posta elettronica di Gruppo Zimbra (Wildix - imMail), e il sistema adottato da Estra Energie e Prometeo per condividere documenti e aggiornamenti procedurali fra uffici e store esterni (Docebo). Anche le attività di formazione e aggiornamento per Estra, Estra Energie e Prometeo (ad esclusione di quelli in ambito sicurezza con frequenza obbligatoria) sono stati somministrate tramite videoconferenze, Webinar e in e-learning.

Inizio dei lavori del Gruppo nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza", per iniziare ad analizzare l'approccio di Estra alla diversità e all'inclusione, implementare azioni in quest'ottica e monitorare i risultati.

Obiettivo raggiunto

Realizzazione di attività di coinvolgimento del personale.

Obiettivo raggiunto

Progetto Valore in Circolo su MyEstra: Il progetto Valore in Circolo rappresenta un percorso per condividere il nostro impegno nella sostenibilità, scoprendo insieme i progetti più importanti messi in campo da Estra. Per Estra, la sostenibilità è un valore fondante, è ciò che siamo, ciò in cui crediamo, per questo è importante che ognuno di noi sia a conoscenza del nostro impegno. Un impegno concreto, fatto di azioni reali, racchiuse nel nostro Bilancio di Sostenibilità. Trasparenza, persone al centro, dialogo costante con gli Stakeholder, rispetto dell'ambiente: questi sono i principi che ci accomunano e, poiché valore genera valore, è il momento di mettere il Valore in Circolo! Due appuntamenti al mese, 8 puntate, per scoprire insieme nuovi contenuti, spunti di riflessione e conoscere l'impegno di Estra per la sostenibilità.



Obiettivi 2022

Implementazione del sistema informatico delle Risorse Umane (Talentia) con il modulo "Selezione" per la raccolta e gestione delle candidature tramite il sito internet, sezione "lavora con noi".

Gruppo di lavoro interno, nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza": redazione di un documento strategico D&I anche alla luce dei risultati della survey proposta al personale alla fine del 2021 - inizio della campagna informazione/sensibilizzazione per i dipendenti e, a seguire, per i manager.

Ristrutturazione portale MyEstra: completamento progettazione del nuovo portale e realizzazione nuovo portale.

Realizzazione di attività di coinvolgimento del personale: Award aziendali per premiare gesti quotidiani dei colleghi più in linea con i valori aziendali, promuovere iniziative di volontariato aziendale/giornata del volontariato aziendale, stimolare i colleghi a risparmiare energia in ufficio e a casa (in ottica smart working) con la realizzazione di un decalogo.

FAD per aggiornamento formazione normativa privacy e Modello organizzativo Privacy e pillole informative personale dipendente Società del Gruppo. Previsione di coinvolgere circa 500 dipendenti.

FAD per la formazione del personale neoassunto (2021 e 2022) in materia di privacy e policy aziendali sull'argomento.

Occupazione

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.

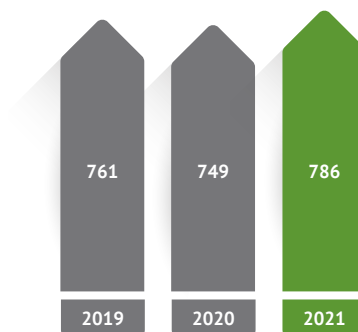
Nel 2021, l'organico del Gruppo Estra si compone di 786 dipendenti segnando un aumento del 5% rispetto al numero dei dipendenti dell'anno precedente. Ad esclusione di 26 somministrati, tutto il personale è assunto direttamente, di questi 110 unità sono trasferite attraverso l'istituto del comando da una Società all'altra del Gruppo⁸. Riguardo ai

contratti dei somministrati, 3 dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, mentre gli altri con contratto a tempo determinato.

Per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 100% dei dipendenti è coperto dal CCNL di riferimento; di questi, il 93,4% è coperto da accordi di secondo livello⁹, ovvero uno strumento che consente di operare con maggiori autonomia e flessibilità, integrando alcuni istituti economici e normativi disciplinati dai CCNL (che sono accordi di primo livello). In aggiunta, durante l'anno è stato stipulato un addendum di accordo sindacale che ha portato alla modifica degli importi a rimborso per pasti durante le trasferte.

Aumento del
50%
del numero di dipendenti
rispetto al 2020

Numero totale di dipendenti*



* I dati sono stati calcolati attraverso la metodologia denominata Full-Time Equivalent (FTE) adottata in conformità agli standard del Global Reporting Initiative. Questo metodo è appropriato qualora si tratti di rappresentare situazioni occupazionali come quella del Gruppo Estra in cui l'impegno lavorativo totale di alcuni dipendenti è, a volte, ripartito sia tra Società facenti parti del perimetro del Bilancio Consolidato e del presente Bilancio di Sostenibilità, sia tra Società non rientranti in tale perimetro. Questa politica di gestione del personale permette di diffondere la contaminazione positiva di competenze e di esperienze tra le varie Società del Gruppo, contribuendo ad una crescita delle professionalità, nonché di standardizzare modalità operative e gestionali all'interno delle varie Società del Gruppo stesso.

Con riferimento al numero di dipendenti per ambito di attività, non si evidenziano significative variazioni in relazione al precedente anno (si veda la tabella sottostante), ad eccezione del dato relativo al settore dei servizi ambientali che ha fatto registrare un ri-

marchevole incremento pari al 67,7%, anche grazie all'acquisizione di Ecos Srl. La Società, che gestisce la raccolta, il trattamento, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti industriali, conta 22 dipendenti.

8. Si precisa che, nel 2021, una persona ha come Società giuridica una Società fuori perimetro (Viva Servizi) e come Società funzionale un'azienda che, invece, appartiene al perimetro del presente documento.

9. Il restante 6,6% è costituito dai dipendenti di Ecos e Ecolat che non hanno aderito alla contrattazione di secondo livello.

Degna di nota è la distribuzione dei dipendenti per genere nei vari ambiti di attività. La presenza maschile prevale nettamente, in termini percentuali, nei settori della distribuzione del gas, metano e gpl (87,3%), dei servizi energetici (87%) e delle telecomunicazioni (61,5%), a causa della natura delle attività stesse che vedono notoriamente una componente maschile in maggioranza. Prevale anche nei servizi ambientali (57,7%), fino a raggiungere una sostanziale parità di

genere nei servizi generali (49,7%). Il settore della vendita di luce e gas è appannaggio delle dipendenti, che rappresentano il 58,7% della forza lavoro.

All'interno di ciascuna delle due categorie di genere, le donne risultano essere perlopiù impiegate nei servizi di vendita (46,6%) e nei servizi generali (31,7%), mentre gli uomini si impongono nella distribuzione del gas, metano e gpl (49,2%).

Numero dipendenti per ambito di attività

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------|------|------|------|
| DISTRIBUZIONE GAS, METANO E GPL | 277 | 273 | 276 |
| SERVIZI ENERGETICI | 23 | 22 | 23 |
| VENDITA GAS E/O LUCE | 236 | 230 | 235 |
| TELECOMUNICAZIONI | 12 | 13 | 13 |
| SERVIZI GENERALI | 186 | 180 | 187 |
| SERVIZI AMBIENTALI | 27 | 31 | 52 |

L'incremento delle risorse umane in organico ha comportato una variazione positiva del numero dei dipendenti per qualifica. Questa ha interessato in modo lieve impiegati e operai (+ 15 unità per entrambi, con un incremento pari al 3 e all'1% rispettivamente). Pressoché invariati risultano

essere i numeri riferiti alle altre categorie, messi al confronto con i dati dello scorso anno. Da segnalare che ben 21 su 23 dirigenti (pari al 91,3%) sono di origine toscana o marchigiana, ossia provengono dalle comunità territoriali in cui il Gruppo Estra affonda le proprie radici.

Numero dipendenti per qualifica

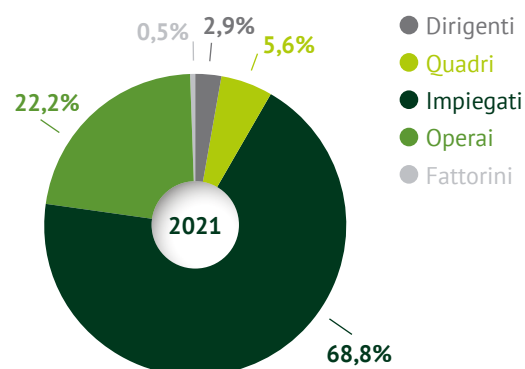
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|
| DIRIGENTI | 21 | 21 | 23 |
| QUADRI | 40 | 40 | 44 |
| IMPIEGATI | 533 | 524 | 541 |
| OPERAI | 162 | 161 | 174 |
| FATTORINI | 5 | 3 | 4 |

Anche nella dimensione di genere, la variazione incrementale del numero dei dipendenti ha prodotto lievi scostamenti, pur lasciando tuttavia inalterati i rapporti di grandezza tra le diverse categorie. A questo proposito, si segnala un au-

mento del numero degli operai (+13 unità rispetto al 2020) e delle impiegate (+13 unità rispetto all'anno precedente). Per ciò che riguarda i 26 lavoratori somministrati, 17 svolgono mansioni impiegate (6 dei quali donne) e 9 sono operai.

Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere

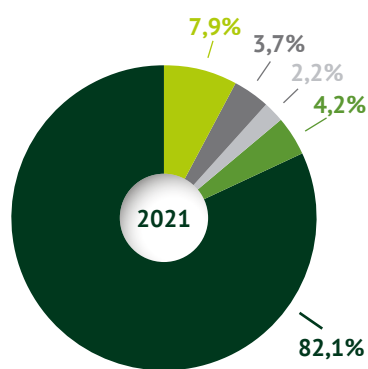
| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| DIRIGENTI | 18 | 3 | 18 | 3 | 19 | 4 |
| QUADRI | 31 | 9 | 31 | 9 | 33 | 11 |
| IMPIEGATI | 271 | 262 | 267 | 257 | 271 | 270 |
| OPERAI | 150 | 12 | 149 | 12 | 162 | 12 |
| FATTORINI | 5 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 |



Come si evince dal prospetto tabellare in calce al testo, in linea con la tendenza registrata nel precedente biennio, non si osservano particolari oscillazioni rispetto al numero di dipendenti per sede. Aggregando i dati su base regionale, emerge che l'82,1% dei dipendenti lavora in To-

scana, il 7,9% nelle Marche, il 3,7% in Puglia, il 2,2% in Molise e il restante 4,2% è distribuito tra Abruzzo, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Sicilia e Umbria. Nel 2021, alle sedi del Gruppo si è aggiunta quella di Firenze, in seguito all'acquisizione della Società Ecos Srl.

Numero dipendenti per sede



- Puglia
- Toscana
- Marche
- Molise
- Altre Regioni

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------|------|------|------|
| ANCONA | 35 | 35 | 36 |
| AREZZO | 104 | 100 | 102 |
| ASCOLI PICENO | 17 | 17 | 18 |
| BARI | 19 | 17 | 17 |
| CAMPOBASSO | 1 | 1 | 2 |
| CASERTA | 3 | 3 | 3 |
| CHIETI | 1 | 1 | 1 |
| COSENZA | 1 | 1 | 1 |
| FIRENZE | | | 22 |
| FOGGIA | 11 | 10 | 12 |
| GROSSETO | 40 | 44 | 43 |
| ISERNIA | 14 | 14 | 15 |
| L'AQUILA | 1 | 1 | 1 |
| LUCCA | 2 | 2 | 2 |
| MACERATA | 6 | 6 | 8 |
| MODENA | 9 | 7 | 5 |
| NAPOLI | 2 | 2 | 2 |
| PALERMO | 1 | 1 | 1 |
| PERUGIA | 3 | 3 | 3 |
| PRATO | 283 | 281 | 285 |
| REGGIO CALABRIA | 3 | 3 | 3 |
| RIETI | 7 | 5 | 5 |
| SIENA | 190 | 186 | 191 |
| TERAMO | 8 | 9 | 8 |

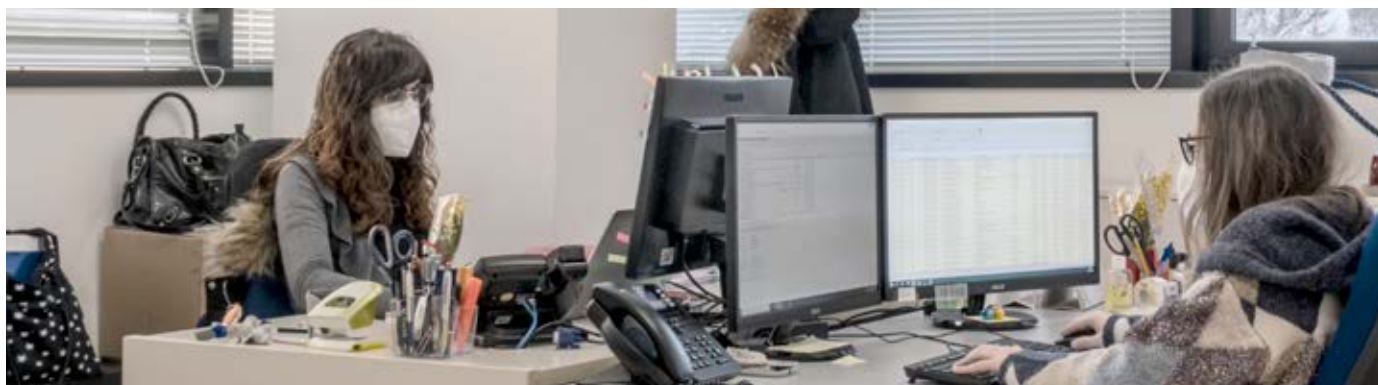
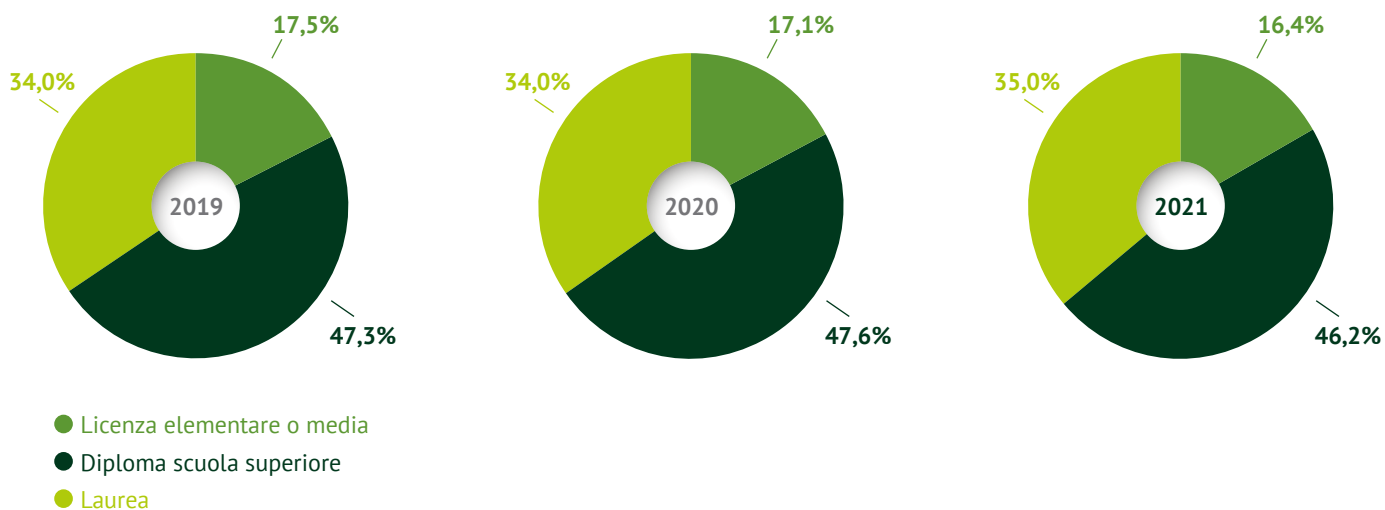
L'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo è pari a 15 anni, in leggera diminuzione rispetto al dato raccolto l'anno precedente che si attestava a 15 anni e 2 mesi. Prendendo in esame la dimensione del genere, si osserva che l'anzianità media di servizio dei dipendenti uomini è pari a 15 anni e 6 mesi, a differenza di quella del personale dipendente femminile che è leggermente inferiore e pari a 13 anni e 11 mesi.

Per quanto riguarda il livello di istruzione del personale in organico, prosegue la tendenza registrata nel corso del triennio circa la riduzione del numero di dipendenti in possesso della licenza elementare o media. Nel 2021, a tal riguardo, soltanto il 16,4% (-0,7% rispetto al 2020) possiede uno dei due titoli di studio riconducibili al primo ciclo di istruzione. In

diminuzione percentuale anche i diplomati (-1,4%), nonostante rappresentino ancora la maggioranza dei dipendenti con il 46,2%, mentre i laureati raggiungono il 35% (+1% in confronto al biennio precedente).

Sostanzialmente invariate permangono le differenze di genere: il 92,9% delle dipendenti vanta un titolo di istruzione non inferiore al diploma di scuola superiore (134 su 297 donne sono in possesso di una laurea), a fronte del 74% dei colleghi uomini (141 su 489 sono laureati). Per correttezza informativa, si rende infine noto che per 19 dipendenti (pari al 2,4% del personale in organico) non è stato possibile reperire l'informazione relativa al titolo di studio. Si tratta di 12 dipendenti di origine straniera e 7 italiani in organico presso Ecolat ed Ecos.

Titolo di studio





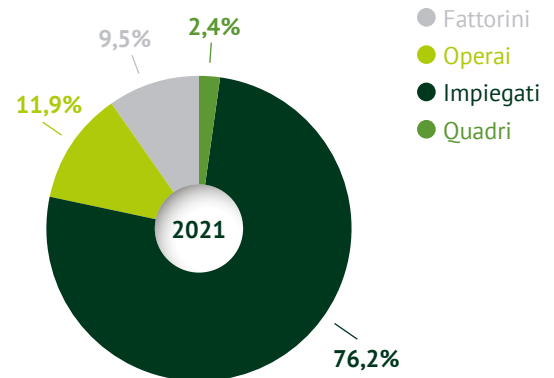
Categorie protette

Nel 2021, i dipendenti rientranti nelle categorie protette sono 42, così suddivisi: 37 invalidi civili e 5 orfane/i e vedove/i. Nello specifico, sono 30 uomini e 12 donne con un'età media rispettivamente di 47 anni e 51 anni (l'età media generale si attesta a 48 anni) che ricoprono mansioni impiegatizie (76,2%), principalmente nelle sedi storiche del Gruppo, ossia quelle di Arezzo, Prato e Siena (83,3%). A tal proposito, considerando la tipologia di qualifica, si nota che la composizione del suddetto personale dipendente è rimasta sostanzialmente immutata, come si evince dalle seguenti tabelle.

principalmente nelle sedi storiche del Gruppo, ossia quelle di Arezzo, Prato e Siena (83,3%). A tal proposito, considerando la tipologia di qualifica, si nota che la composizione del suddetto personale dipendente è rimasta sostanzialmente immutata, come si evince dalle seguenti tabelle.

Categorie protette

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------|------|------|------|
| INVALIDI CIVILI | 40 | 38 | 37 |
| ORFANE/I E VEDOVE/I | 6 | 6 | 5 |
| DONNE | 15 | 14 | 12 |
| UOMINI | 31 | 30 | 30 |
| QUADRI | 1 | 1 | 1 |
| IMPIEGATI | 35 | 35 | 32 |
| OPERAI | 6 | 5 | 5 |
| FATTORINI | 4 | 3 | 4 |



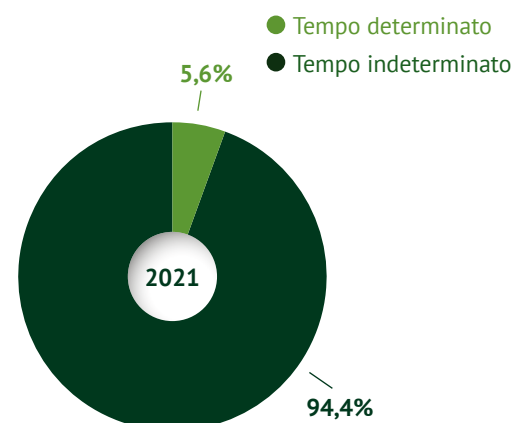
Contratti e retribuzioni

In accordo con le strategie di politica aziendale e i principi etici tesi a garantire stabilità lavorativa al personale in organico, nel 2021 il numero dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato è aumentato di 15 unità rispetto allo scorso anno (con 2 contratti somministrati in più), raggiungendo in tal modo quota 742. La percentuale dei dipendenti contrattualizzati a tempo indeterminato si è arrestata nel 2021 al 94,4% (-2,6%). Ciò è dipeso dal contestuale aumento dei contratti a tempo determinato che hanno inciso maggiormente sul dato complessivo. Nel 2021, 4 dipendenti (3 donne e 1 uomo, poi cessato nel corso dell'anno), con qualifica di impiegato ed età media di 30 anni, hanno visto i loro contratti trasformarsi da tempo determinato ad indeterminato.

ta nel 2021 al 94,4% (-2,6%). Ciò è dipeso dal contestuale aumento dei contratti a tempo determinato che hanno inciso maggiormente sul dato complessivo. Nel 2021, 4 dipendenti (3 donne e 1 uomo, poi cessato nel corso dell'anno), con qualifica di impiegato ed età media di 30 anni, hanno visto i loro contratti trasformarsi da tempo determinato ad indeterminato.

Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------|------|--------|----------|
| TEMPO INDETERMINATO | 728* | 727*** | 742***** |
| UOMINI | 454 | 457 | 459 |
| DONNE | 274 | 270 | 283 |
| TEMPO DETERMINATO | 33* | 22*** | 44***** |
| UOMINI | 21 | 11 | 30 |
| DONNE | 12 | 11 | 14 |



* Di cui 15 somministrati (9 uomini e 6 donne).

** Di cui 1 somministrato (1 uomo).

*** Di cui 11 somministrati (5 uomini e 6 donne).

**** Di cui 1 somministrato (1 uomo).

***** Di cui 12 somministrati (6 uomini e 6 donne).

Per quanto riguarda le retribuzioni, gli indicatori relativi al rapporto tra retribuzione femminile e maschile sono rimasti in generale stabili. Nel dettaglio, si segnala una riduzione del 2,4% rispetto al dato rilevato nel 2020 per quanto riguarda lo stipendio base annuale dei dirigenti.

A partire dal 2020, tenendo presenti le linee strategiche del Gruppo Estra e per rispondere alle esigenze di armonizzazione dei sistemi incentivanti presenti all'interno delle Società del Gruppo, è stato costruito un modello comune di gestione per obiettivi. Il modello si rivolge ai dirigenti, nonché ad altre figure, prevalentemente apicali, facenti parte sia di Estra SpA che delle altre Società del Gruppo. Il processo di valutazione delle performance è costituito da indicatori suddivisi nelle seguenti tre macroaree:

- indicatori economici di Gruppo;
- indicatori di ruolo;
- competenze manageriali.

Il Modello di MBO (Management by objectives) si basa su tre razionali:

1. semplicità nella struttura e nell'applicazione del Modello;
2. redazione del Modello secondo le leading practice di riferimento;
3. configurazione del Modello secondo la struttura del gruppo e dei ruoli inclusi nel perimetro di intervento.

Il modello permette di monitorare l'andamento dei principali indicatori per ciascun ruolo, cogliendo le principali performance, con il fine di utilizzarle per la definizione della quota bonus legata al raggiungimento dei risultati assegnati. Nel complesso, sono stati formalmente assegnati obiettivi a 124 dipendenti; in particolare, nel presente anno, a 10 dipendenti sono stati assegnati obiettivi collegati alla sostenibilità.

Stipendio base annuale*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|
| DIRIGENTI | 94% | 95% | 93% |
| QUADRI | 98% | 98% | 98% |
| IMPIEGATI | 91% | 91% | 92% |

Retribuzione totale annua*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------|------|------|------|
| DIRIGENTI | 78% | 87% | 87% |
| QUADRI | 92% | 93% | 92% |
| IMPIEGATI | 87% | 89% | 89% |

* La tabella non include i dati delle Società Ecolat ed Ecos che applicano contratti diversi da quelli delle altre Società del Gruppo.



Assunzioni e cessazioni

Dopo la forte contrazione registrata lo scorso anno, a causa degli effetti prodotti dall'emergenza sanitaria, il numero totale di assunzioni è tornato ai livelli pre-pandemici, come si può osservare dal prospetto tabellare riportato più in basso. Delle 86 assunzioni contabilizzate nel 2021, 22 derivano dall'acquisizione della Società Ecos Srl, 21 sono conseguenza dell'assunzione e la successiva cessazione di contratti nel corso dell'anno, 1 è il risultato della revoca dell'istituto del comando, mentre 42 sono effettivamente nuovi assunti dal mercato. Il 44,2% di tutte le assunzioni ha riguardato lavoratori somministrati (per un totale di 38 unità) che sono entrati a far parte del Gruppo Estra con la qualifica di impiegati o operai. La presenza di lavoratori assunti nel corso del 2021 e cessati nello stesso anno è dovuta principalmente al fatto che le Società Ecos e Ecolat, attive nell'ambito di servizi ambientali, hanno fatto ricorso al lavoro interinale.

Approfondendo l'analisi, si rileva una prevalenza della componente maschile (68,6%) con un'età media di 37 anni (dato riferibile ad entrambi i sessi). Le assunzioni si concentrano nel 53,5% dei casi nella fascia di età 30-50 anni, mentre il 33,7% ha riguardato persone di età pari o inferiore a 29 anni. Nel 91,9% dei casi i dipendenti assunti lavorano in Toscana, segnatamente nelle sedi di Firenze (33,7%), Grosseto (20,9%), Prato (18,6%), Siena (10,5%) e Arezzo (8,1%). Quanto alla tipologia

di qualifica, la quasi totalità del personale assunto svolge mansioni impiegatizie (51,2%) o sono operai (46,5%), con una marcata predominanza maschile riscontrabile unicamente in quest'ultima categoria. Con riferimento al titolo di studio, trova conferma la tendenza di un livello di istruzione non inferiore al diploma, salvo rari casi.

Nel 2021, per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 45,3% del personale assunto, oltre ad essere coperto dalla contrattazione collettiva, ha stipulato specifici accordi di secondo livello. In tema di rapporti di lavoro, il 62,8% dei dipendenti assunti ha un contratto a tempo determinato.

Mettendo in relazione i dati relativi alle assunzioni con l'età dei dipendenti, emerge un incremento trasversale alle tre fasce d'età prese come riferimento. In particolare, si osserva una considerevole variazione positiva nella fascia intermedia (+35 unità). Degni di nota sono altresì gli scarti incrementali delle altre due fasce d'età, come mostra la tabella sottostante. Dal punto di vista del genere, le assunzioni di sesso maschile risultano essere in numero maggiore in tutte e tre le fasce d'età (la percentuale di donne assunte sfiora il 40% solo nella fascia d'età intermedia). Gli andamenti sopra descritti trovano riscontro anche nei dati relativi al tasso di assunzione riportati di seguito.

Assunzioni (suddivise per genere e fasce di età)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| TOTALE | 88 | 27 | 86 |
| UOMINI | 61 | 14 | 59 |
| DONNE | 27 | 13 | 27 |
| NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ | | | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 19 | 13 | 29 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 36 | 11 | 46 |
| OLTRE 50 ANNI | 33 | 3 | 11 |

Tasso di assunzione*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| TOTALE | 0,12 | 0,04 | 0,11 |
| UOMINI | 0,13 | 0,03 | 0,12 |
| DONNE | 0,09 | 0,05 | 0,09 |
| TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ** | | | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 0,37 | 0,32 | 0,57 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 0,08 | 0,03 | 0,11 |
| OLTRE 50 ANNI | 0,12 | 0,01 | 0,04 |

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per genere.

** Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per fascia di età.



Concentrandosi unicamente sui dati relativi alle 42 nuove assunzioni, sono 28 gli assunti non somministrati. Di questi quasi 2/3 sono uomini, con un'età media che si aggira intorno ai 37 anni e 6 mesi (35 anni per le donne e 39 per i dipendenti di sesso maschile). Come rilevato per l'intero campione, la maggior parte di loro (78,7%) lavora nelle sedi toscane di Prato (28,6%), Siena (21,4%), Arezzo (17,9%) e Grosseto (10,7%). Per quanto riguarda la composizione in termini di qualifica e genere, emerge che il 92,8% dei nuovi dipendenti non somministrati è impiegato in ufficio o come operaio. Di converso, è interessante sottolineare come il 46,4% sia in possesso della laurea:

in particolare l'80% delle donne risulta laureato.

Riguardo alla tipologia contrattuale, i nuovi dipendenti sono stati assunti per il 46,4% con contratto a tempo determinato, perlopiù a tempo pieno (92,9%) e coperti da accordi di secondo livello nell'89,3% dei casi. Suddividendo queste 28 assunzioni per fasce d'età e genere, risalta il fatto che il 60,7% ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, mentre il 28,6% ha un'età inferiore o pari a 29 anni.

Le tabelle sottostanti, oltre a dare conto delle principali caratteristiche dei nuovi dipendenti non somministrati, illustrano il loro tasso di assunzione.

Nuove assunzioni (suddivise per genere e fasce di età, somministrati esclusi)

| | 2021 |
|---------------------------------------|-----------|
| TOTALE | 28 |
| UOMINI | 18 |
| DONNE | 10 |
| NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 8 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 17 |
| OLTRE 50 ANNI | 3 |

Tasso di assunzione*

| | 2021 |
|---|-------------|
| TOTALE | 0,04 |
| UOMINI | 0,04 |
| DONNE | 0,03 |
| TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ** | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 0,16 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 0,04 |
| OLTRE 50 ANNI | 0,01 |

* Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per genere.

** Calcolato come numero nuovi assunti/totale dipendenti per fascia di età.

Analogamente allo scorso anno, il numero dei contratti cessati nel 2021 è in aumento: 49 a fronte dei 39 registrati nel 2020, con uno scarto incrementale del 25,6%. Le cessazioni hanno interessato dipendenti con un'età media di poco superiore ai 43 anni (44 anni per gli uomini e 42 per le donne), inquadrati perlopiù come impiegati (22 unità) e operai (25 unità), con contratti full-time (57,1%) ed a tempo determinato (55,1%). L'incremento avvenuto nel numero di cessazioni nel 2021 ha riguardato, specificamente, il personale under 30 (in prevalenza uomini) e quello nella fascia d'età intermedia (con una leggera maggioranza maschile). Il dato sulle cessazioni dei dipendenti over 50 risulta al contrario diminuito di 1 unità.

Quanto alle motivazioni che hanno portato alla cessazione dei contratti, si rileva che nel 47% dei casi si è trattato di contratti di somministrazione giunti a scadenza, nel 22,4% di dimissioni, nel 18,4% di pensionamenti e nel restante 12,2% di una pluralità di cause quali decessi, invalidità e scadenza di contratti a termine non rinnovati.

Il tasso generale di turnover del personale registra minime fluttuazioni di segno contrario, specie nella dimensione di genere. Similari variazioni hanno riguardato anche il tasso di turnover per fascia di età.

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| TOTALE | 34 | 39 | 49 |
| UOMINI | 24 | 23 | 36 |
| DONNE | 10 | 16 | 13 |
| NUMERO CESSAZIONI PER FASCE DI ETÀ | | | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 5 | 8 | 12 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 8 | 14 | 21 |
| OLTRE 50 ANNI | 21 | 17 | 16 |

Tasso di turnover*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| TOTALE | 0,04 | 0,05 | 0,06 |
| UOMINI | 0,05 | 0,05 | 0,07 |
| DONNE | 0,03 | 0,06 | 0,04 |
| TASSO DI TURNOVER PER FASCE DI ETÀ** | | | |
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 0,10 | 0,20 | 0,24 |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 0,02 | 0,03 | 0,05 |
| OLTRE 50 ANNI | 0,08 | 0,06 | 0,05 |

* Calcolato come numero cessazioni/totale dipendenti per genere, inclusi i somministrati.

** Calcolato come numero come numero cessati/totale dipendenti per fascia di età, inclusi i somministrati.

Benessere dei lavoratori

Il Gruppo Estra persegue il benessere dei lavoratori mediante:

- opportunità lavorative rispettose di tutte le disposizioni di legge applicabili e, dunque, senza alcuna forma di discriminazione, nel pieno rispetto del Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198, che riporta il "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art. 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246" e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- soluzioni, modalità e interventi capaci di rendere più agevole la vita del personale e

favorire un opportuno equilibrio tra lavoro e vita privata;

- misure di welfare aziendale (flexible benefit);
- efficienza organizzativa e operativa, favorendo lo scambio d'informazioni, la collaborazione e la contaminazione di competenze professionali tra le persone, nonché il senso di appartenenza alla cultura aziendale, anche grazie a un sistema interno di comunicazione e condivisione di documenti ed informazioni facilmente accessibile;
- percorsi formativi volti alla crescita professionale dei propri dipendenti in coerenza con i bisogni di competenza rilevati e le loro aspettative di carriera.



Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità

La promozione della diversità rappresenta per Estra un fattore di sviluppo e di crescita al punto da sottoscrivere a fine 2019, insieme a 26 aziende di servizi pubblici associate a Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche), il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza" promosso dalla Commissione istituita in seno alla stessa Federazione con l'obiettivo di favorire la valorizzazione e gestione della diversità nelle singole realtà aziendali. Tale scelta impegna le firmatarie ad integrare all'interno dei propri processi l'approccio *Diversity&Inclusion* che riguardano:

- la definizione e l'attuazione di politiche aziendali inclusive che, a partire dal vertice, coinvolgono tutti i livelli dell'organizzazione;
- l'adozione di politiche di selezione, di assunzione e di accoglienza del personale che garantiscano processi e pratiche neutrali rispetto alla diversità di genere, età, cultura, abilità e che valutino soltanto le competenze professionali in funzione delle esigenze aziendali;
- l'adozione di misure a sostegno della conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale;
- la trasparenza e l'oggettività delle politiche

- di valutazione, avanzamento di carriera e premialità del personale;
- la definizione di strategie e interventi di formazione sulla base dei fabbisogni formativi specifici con il più ampio coinvolgimento del personale;
- l'adozione di un sistema di monitoraggio che garantisca, in modo oggettivo, la verifica e la rendicontazione annuale dei risultati e dei progressi effettivamente conseguiti dall'azienda nella gestione della diversità;
- la comunicazione dei progressi raggiunti dall'azienda in tema di valorizzazione e gestione della diversità e l'adozione di politiche di sensibilizzazione interne ed esterne sul valore delle misure di inclusione adottate.

La Commissione ha l'obiettivo di tradurre in best practices gli impegni presi con il Patto, individuando azioni, policy e strategie specifiche affinché l'adesione si traduca in atti concreti. Inoltre, relativamente al monitoraggio dei risultati raggiunti, la Commissione sta lavorando ad un index che costituirà lo strumento chiaro e univoco per la misura delle prestazioni e dei miglioramenti conseguiti dalle aziende per quanto riguarda il *Diversity Management*.

A maggio 2021: il gruppo di lavoro del Gruppo Estra ha partecipato al corso di formazione intitolato "INCLUSION MANAGEMENT: progettare una strategia per promuovere l'inclusione in azienda", durante la quale sono stati approfonditi i punti cardine per definire una inclu-

sion strategy coerente con i valori e la vision aziendale e sono state approfondite le metodologie e i modelli più efficaci per sviluppare progetti e iniziative di inclusion in azienda.

Nel mese di novembre, Estra ha partecipato al progetto di ricerca a tema D&I "Valorizzare le differenze in azienda", promosso dalla Società MIDA, in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, che ha somministrato all'azienda una survey, con l'obiettivo di investigare il tema della differenza e dell'inclusione. 268 dipendenti del Gruppo hanno completato la compilazione del questionario e quindi sono rientrati nel campione effettivo di analisi dei risultati.

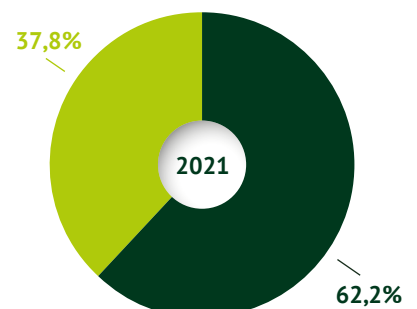
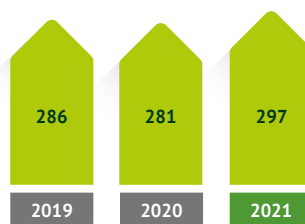
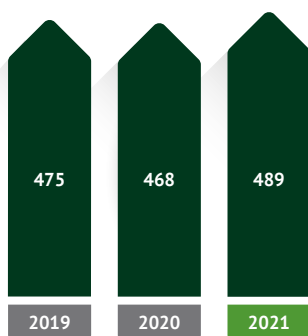
Nell'anno preso a riferimento, non si sono verificati episodi di discriminazione in nessuna delle Società del Gruppo Estra.

Il personale in organico del Gruppo Estra è composto in larga parte da uomini. Tale configurazione è diretta conseguenza della specificità delle tipologie di attività svolte dalle varie Società, le quali prevedono ruoli e mansioni lavorative, connotati storicamente, in termini di genere, da una forte presenza maschile (basti pensare alla distribuzione del gas metano e alle attività delle Società attive in ambito di servizi ambientali). La presenza femminile prevale nell'attività di tipo amministrativo.

La composizione percentuale maschile e femminile all'interno del Gruppo è ormai stabile da alcuni anni e si attesta su valori pari al 62,2% per gli uomini e al 37,8% per le donne.

Dipendenti per genere

- Uomini
- Donne

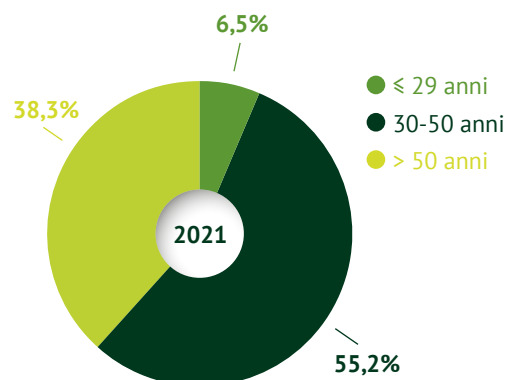


Per quanto riguarda l'età dei dipendenti, la forbice tra dipendenti maschi e femmine si ha massima negli under 30 (1 donna ogni 3 uomi-

ni) e minima nella fascia intermedia (2 donne ogni 3 uomini).

Dipendenti per fasce di età

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|
| MINORE O UGUALE A 29 ANNI | 51 | 6,7% | 41 | 5,5% | 51 | 6,5% |
| FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI | 444 | 58,3% | 431 | 57,5% | 434 | 55,2% |
| OLTRE 50 ANNI | 266 | 35,0% | 277 | 37% | 301 | 38,3% |



Nel 2021, sono stati 131 i dipendenti, in prevalenza donne (il 55,7%), ad aver presentato richiesta e ottenuto almeno un congedo parentale. Un dato sorprendente se confrontato con quello già eccezionale dell'anno precedente, quando furono numerosi i dipendenti che, impossibilitati a svolgere le mansioni lavorative in smart working, chiesero il congedo parentale COVID-19 per far fronte, in particolare, alla sospensione della didattica

in presenza nelle scuole. Tale rimarchevole incremento, peraltro equamente distribuito tra i generi, è dovuto all'elevato numero di congedi parentali richiesti a ore. Oltre all'attesa diminuzione dei beneficiari del congedo straordinario COVID-19 (soltanto 2 nel 2021), si segnala l'aumento del numero dei dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria e facoltativa e per paternità obbligatoria.

Dipendenti che hanno ottenuto congedi parentali suddivisi per genere

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|------|------|------|
| UOMINI | 13 | 30 | 58 |
| DONNE | 37 | 47 | 73 |

Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (maternità/paternità)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| MATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA) | 17 | 10 | 12 |
| MATERNITÀ FACOLTATIVA | 34 | 26 | 47 |
| PATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA) | 7 | 12 | 17 |
| PATERNITÀ FACOLTATIVA | 6 | 6 | 1 |
| CONGEDO STRAORDINARIO COVID-19 | - | 51 | 2 |

Il cospicuo numero di dipendenti con richiesta di congedo parentale a ore ha contribuito, in virtù dell'elevato numero corrispondente di ore (7.724), a riportare il numero totale di ore di congedi parentali ai livelli del 2019, toccando quota 18.816 (+4.231 ore rispetto al

precedente anno). Si evidenzia inoltre un incremento generale del numero di ore di congedi per tipologia, ad eccezione della paternità facoltativa e, naturalmente, del congedo parentale straordinario per COVID-19, come riportato nel prospetto tabellare sottostante.

Ore di congedi parentali suddivisi per tipologia

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|-------|-------|
| MATERNITÀ FACOLTATIVA | 7.882 | 3.974 | 5.070 |
| MATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA) | 10.257 | 4.837 | 4.950 |
| PATERNITÀ FACOLTATIVA | 206 | 312 | 76 |
| PATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA) | 206 | 429 | 931 |
| PARENTALE COVID-19 | - | 5.045 | 66 |

Dopo il forte ribasso osservato nel 2020 (-75% rispetto al 2019), a causa delle minori richieste pervenute dalle Società del Gruppo in merito all'individuazione di profili professionali più elevati al fine di ricoprire i bisogni organizzativi, il dato relativo agli scatti di carriera ha nuovamente evidenziato nel 2021 una considerevole crescita in termini assoluti (+127 scatti). L'incremento è essenzialmente dovuto alla maggior richiesta di qualifiche più elevate che è tornata in linea con i valori del periodo pre-pandemia. Per la prima volta, a prescindere dalla tipologia di inquadramento, si è avuta una distribuzione paritaria degli scatti di carriera tra

uomini e donne, come si evince dalla tabella sottostante. Da notare, inoltre, che è stato interessato da un avanzamento di livello più di 1/4 del personale femminile.

Quanto alla tipologia di qualifica, si dà conto che nell'83% dei casi sono stati gli impiegati a beneficiare di scatti di carriera, seguiti per numero dagli operai (10%), dai quadri (4%) e dai dirigenti (2%). Il restante 1% ha riguardato un fattorino. Infine, si evidenzia che dei 155 dipendenti beneficiari di scatti di carriera, 10 appartengono alle categorie protette (9 invalidi civili e 1 orfano/vedova) e 16 hanno contratti part-time.

Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|------------|-----------|------------|
| UOMINI | 78 | 17 | 78 |
| % SU TOTALE DIPENDENTI UOMINI | 16,4% | 3,6% | 16% |
| DONNE | 33 | 11 | 77 |
| % SU TOTALE DIPENDENTI DONNE | 11,5% | 3,9% | 25,9% |
| TOTALE SCATTI DI CARRIERA | 111 | 28 | 155 |
| % SU TOTALE DIPENDENTI | 14,6% | 3,7% | 19,7% |



Conciliazione tra lavoro e vita privata

Nel 2021, l'89,4% dei dipendenti risulta contrattualizzata a tempo pieno; il restante 10,6% lavora in forza di un contratto a tempo parziale (percentuali più o meno in linea con quelli dello scorso anno).

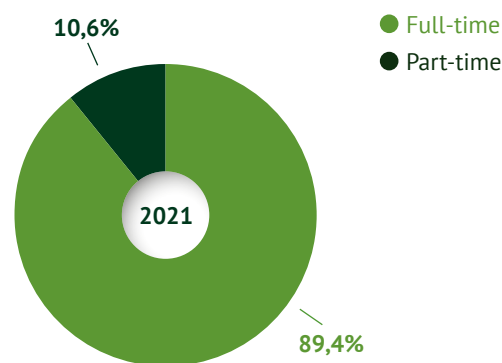
Il riepilogo tabellare consente di osservare come al variare del numero totale dei dipendenti nel corso dell'ultimo triennio, sia rimasto di fatto inalterato il dato riferito al personale con contratto part-time. Sotto l'aspetto

del genere, si nota che il personale maschile ha in larga parte optato per il full-time, mentre la componente femminile per il part-time (84,3%); quest'ultima è in leggero aumento rispetto al dato rilevato nel 2020 (+2,9%).

Nel 2021 sono stati 4 impiegati (2 donne e 2 uomini) a chiedere e ottenere il passaggio da full-time a part-time; invece, 4 impiegati (2 donne e 2 uomini) hanno compiuto il percorso inverso.

Suddivisione dipendenti tra full-time e part-time

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------|-------------|--------------|---------------|
| FULL-TIME | 680* | 666** | 703*** |
| UOMINI | 463 | 453 | 476 |
| DONNE | 217 | 213 | 227 |
| PART-TIME | 81 | 83 | 83 |
| UOMINI | 12 | 15 | 13 |
| DONNE | 69 | 68 | 70 |



* Di cui 12 somministrati (6 uomini e 6 donne)
 ** Di cui 9 somministrati (4 uomini e 5 donne)
 *** Di cui 24 somministrati (18 uomini e 6 donne)

Lo smart working ha continuato, nel presente anno, ad essere una modalità di lavoro particolarmente utilizzata dal Gruppo Estra, consapevole che essa, oltre a migliorare il benessere personale, produce effetti positivi sull'ambiente, come conseguenza della riduzione degli spostamenti e riduce il rischio di contagi. Infatti, il numero dei dipendenti che ne ha beneficiato ha superato le 400 unità, per un totale di 406 dipendenti per la precisione. L'accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive RSU, sottoscritto al termine del precedente anno, consente al lavoratore di auto-organizzarsi, a patto che porti a termine gli obiettivi concordati nelle scadenze previste, collaborando con i propri colleghi anche tramite collegamenti informatici a distanza. La maggior parte, segnatamente 387 dipendenti, sono ricorsi a tale modalità di lavoro nel corso del 2020 in occasione dell'esplosione dell'emergenza sanitaria e continuano a utilizzarla. In ogni caso, per tutti loro, il lavoro agile terminerà il 31 marzo 2022.

Dall'analisi approfondita dell'indicatore emergono alcuni elementi di sicuro interesse. In primo luogo, lo smart working ha coinvolto 225 donne e 181 uomini. Secondariamente, la maggior parte di questi (pari al 59,9%) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, svolge mansioni impiegatizie (92,3%), è contrattualizzata a tempo indeterminato (99,5%) e full-time (nell'86,9% dei casi). Infine, 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, dati leggermente in calo rispetto allo scorso anno (nel 2020 furono registrate 313.435 ore e 42.112 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. Oltre

a configurarsi in via prioritaria come dispositivo per videoconferenze, Cisco Webex è anche uno strumento per la gestione dei gruppi di lavoro, favorendo la condivisione di file, contenuti, presentazioni, chat in aree di lavoro dedicate ai singoli gruppi di lavoro. Il programma garantisce tutti i livelli di privacy e sicurezza dei dati e delle informazioni trasmesse grazie a tecniche di cifratura avanzate. Ogni aggiornamento del software sulla piattaforma centrale in cloud è immediatamente disponibile per tutti gli utenti. 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 2021, nella sede di Prato sono state effettuate 583 videoconferenze (+74 sul 2020) per un totale di 1.156 ore (dato di poco inferiore a quello dell'anno precedente).

Infine, un ulteriore aspetto che è al centro dell'attenzione delle politiche del personale allo scopo di garantire e tutelare il benessere dei lavoratori è la gestione e l'effettivo godimento delle ferie spettanti. A questo proposito, una parte del premio di produzione è subordinata al godimento delle ferie annuali entro i termini contrattuali previsti.



Oltre agli strumenti previdenziali previsti dalla normativa (congedo parentale, polizze assicurative sulla vita, nonché in caso di disabilità ed invalidità, contributi pensionistici, ecc.), Estra ha creato nel corso degli anni un pacchetto di misure di welfare aziendale, allo scopo di migliorare la qualità della vita e il benessere del personale in organico, in coerenza con i principi etici del Gruppo e con l'attenzione che esso dedica alle sue persone.

La prima misura riguarda, da alcuni anni, l'apertura della mensa aziendale nelle tre sedi principali.

Più di recente, nel 2019, il Gruppo ha rinnovato ai propri dipendenti, tramite accordo con le parti sindacali, la possibilità di convertire, in parte o nella sua totalità, il premio di risultato annuale verso misure di welfare aziendale (flexible benefit) oppure di destinarlo a fondi di previdenza complementare, a partire dal 10% di quanto spettante fino al 100% dello stesso, secondo quanto stabilito per il triennio 2019-2021. Tali importi non costituiscono imponibile né ai fini fiscali né ai fini contributivi.

A tale scopo, dal 2018, è stata messa a disposizione dei dipendenti la specifica piattaforma di AON. Il dipendente può accedere con le proprie credenziali e scegliere tra i seguenti flexible benefit:

- destinazione della quota al Fondo Complementare di categoria Pegaso;
- rimborso spese mediche;
- rimborso spese assistenza;
- rimborso spese scolastiche;
- voucher;
- ricreazione e sport.

Inoltre, dal 23 ottobre 2019, giorno della stipula dell'accordo tra il Gruppo Estra e le rispettive sigle della RSU sulle cosiddette "ferie solidali" (rif. art. 24 del D.Lgs. 151/2015), è consentito ai dipendenti di cedere a titolo gratuito le ferie e i permessi ex festività soppressi a colleghi appartenenti alla stessa Società che abbiano terminato la propria spettanza contrattuale di ferie e permessi e che si trovino in una delle seguenti situazioni:

- assistenza a figli minori che versino in una condizione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti;
- assistenza a figli maggiorenni, coniuge, convivente *more uxorio*, che versino in situazione di gravità/grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti.

Le ferie cedute andranno ad alimentare una "banca etica" e saranno valorizzate in base alla retribuzione di ciascun cedente.

Infine, nel 2018, Utilitalia ha stipulato una specifica convenzione con Generali SpA in fa-



Comunicazione interna

vore dei dipendenti delle Società del Gruppo aderenti alla suddetta convenzione, ai quali si applica il CCNL Gas/Acqua del 18 maggio 2017 e successivo verbale del 25 maggio 2018. Tale convenzione ha previsto in fase di rinnovo l'obbligo per le aziende di stipulare una poliz-

za premorienza e invalidità permanente per tutti i lavoratori, versando un contributo annuale di 60 euro pro-capite. La polizza è stata stipulata nel mese di gennaio 2019 con effetto retroattivo da agosto 2018.

MyEstra è il portale intranet del Gruppo tramite il quale si realizza buona parte della comunicazione interna e dunque l'interazione tra i dipendenti. È un importante strumento di formazione in quanto permette di archiviare e di reperire documenti con estrema facilità e di rimanere costantemente aggiornati sulle novità e le iniziative delle Società del Gruppo, oltre a garantire il miglioramento dell'efficienza organizzativa e operativa, sia in termini di processi che di tempo.

Per la prima volta dal lancio del portale, nel 2021, tutti i dipendenti hanno avuto accesso a MyEstra. Nel 2020, poteva accedervi il 95,9% del personale in organico, mentre nel 2019 la percentuale era pari al 96,5%.

Riguardo alle performance di MyEstra, si evidenzia una generale e significativa diminuzione degli indicatori (si confrontino le colonne della tabella qui sotto), tranne quello relativo alla frequenza di rimbalzo, che risulta in graduale, ma costante crescita, in linea con il trend degli ultimi anni (+1% rispetto al 2020).

Nel corso del 2021 sono state inoltre pubblicate sul portale 160 notizie (+11 in relazione all'anno precedente) così suddivise: 85 hanno riguardato news in Estra, 63 sono comunicati stampa e 12 interessano il Cral. Si fa presente che l'incremento del numero di notizie è prevalentemente dovuto all'aumento del numero delle news in Estra (+10 sul 2020).

Dati MyEstra

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|
| DIPENDENTI CON ACCESSO A INTRANET | 734 | 718* | 786 |
| AZIONI SULLA PIATTAFORMA | 127.019 | 114.520 | 89.948 |
| VISITATORI UNICI | 1.649 | 1.741 | 1.429 |
| DURATA MEDIA VISITE | 0:06:48 | 0:07:00 | 0:06:13 |
| DOWNLOAD | 3.124 | 3.005 | 1.850 |
| FREQUENZA DI RIMBALZO | 16% | 18% | 19% |
| NUMERO VISITE INTRANET | 21.556 | 19.872 | 14.710 |

* Sono tutti i dipendenti del Gruppo ad eccezione del personale di Ecolat.

Nel 2021 è stato svolto un sondaggio interno in merito a MyEstra. Tra i mezzi di comunicazione ritenuti più efficaci per far circolare le informazioni in azienda, MyEstra si colloca al secondo posto, subito dopo la posta elettronica. Il 59,6% dei dipendenti afferma di utilizzare raramente MyEstra, a conferma delle

opportunità di ampliamento di utilizzo della piattaforma. I documenti aziendali rappresentano il contenuto più apprezzato, soprattutto quando riguardano notizie sull'azienda e i suoi progetti.

Diritti e tutele

La sicurezza, la salubrità e la conformità dell'ambiente lavorativo sono una prerogativa di Estra e vengono perseguite con costanza mediante una policy rigorosa che riguarda tutte i settori di attività del Gruppo. Tale policy è alla base anche del processo di acquisizione e mantenimento delle certificazioni del Gruppo, come dimostra il possesso da parte della Capogruppo, nonché di Estra Energie, Estracom, Centria, Estra Clima, Ecolat e Gergas, della certificazione OHSAS 18001:2007. Inoltre, le Società Estra, Estracom, Estra Clima, Estra Energie, Gergas, Centria, Prometeo, Murgia, Ecolat ed Ecos possiedono la certificazione ISO 45001.

Il sistema delle certificazioni e, più in generale, la grande attenzione e cura che il Gruppo dedica alla tematica della sicurezza dei suoi lavoratori determina la creazione, il mantenimento e l'aggiornamento continuo di un adeguato sistema di gestione e di controllo, oltre al rispetto ovvio delle norme vigenti.

Tale sistema vede il Gruppo Estra, tra l'altro, 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 della sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi, sia con la redazione delle procedure gestionali sia con la segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità riscontrate. Nello specifico, è prevista la:

1) Descrizione dei processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per valutare i rischi in modo sistematico e non sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli al fine di eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra cui: i.) come l'organizzazione garantisce la qualità di tali processi, comprese le competenze delle persone che li effettuano; ii.) come vengono utilizzati i risultati di tali processi per valutare e migliorare.

PROCEDURE E STRUMENTI

- Documento di valutazione dei rischi.
- Organigrammi della sicurezza aziendale.
- Sorveglianza sanitaria e protocolli sanitari.
- Formazione, informazione e addestramento.
- Piani di emergenza interna.
- Procedure di sistema specifiche per la sicurezza sul lavoro integrate in un sistema di gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza ambienti di lavoro.
- Sistema di gestione sicurezza sul lavoro certificato OHSAS 18001, ISO 45001.

INDICATORI DI PERFORMANCE

- Valutazione dei rischi per Società nel rispetto di quanto stabilito dal D.Lgs. 81/08.
- Gestione emergenze interne condivise e coordinate nelle sedi in cui insistono più Società.
- Adeguata individuazione degli addetti alle emergenze, antincendio e primo soccorso, loro formazione e costante aggiornamento.
- Formazione di addetti all'utilizzo del defibrillatore nelle sedi principali dove lavora e convive un numero maggiore di lavoratori.
- Adozione di uno scadenziario per un puntuale monitoraggio di tutte le scadenze e adempimenti per unità locale.
- Incontri e condivisioni periodiche con gli RRLSS.
- Adozione e fornitura di DPI (per operativi).
- Costante monitoraggio (riunioni periodiche sicurezza per i cantieri, report degli infortuni, *near miss*, ecc) per attuare politiche di miglioramento continuo.
- Informativa periodica indirizzata a tutti i lavoratori su aspetti legati alla SSL (normativa, iniziative in ambito sicurezza, infortuni, *near miss*, ecc.).

2) Descrizione dei processi a disposizione dei lavoratori per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, oltre a una spiegazione di come i lavoratori siano protetti da eventuali ritorsioni; in particolare, le situazioni di eventuali pericoli e di *Near Miss Event* devono essere segnalati ai Preposti e alle figure apicali che si occupano di sicurezza sul lavoro e al SPP della Società, nonché tramite gli RLS di Gruppo e/o della singola Società (per quelle che non rientrano nelle RSU di Gruppo).

3) Descrizione delle politiche e dei processi a disposizione dei lavoratori per allontanarsi da situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare lesioni o malattie professionali, nonché una spiegazione di come essi siano protetti da eventuali ritorsioni; nel dettaglio, si prevede una politica societaria in ambito sicurezza sul lavoro divulgata all'interno ed esterno, procedure e istruzioni operative, nonché piani di emergenza.

4) Descrizione dei processi utilizzati per indagare eventuali incidenti professionali, tra cui quelli per individuare i pericoli e valutare i rischi relativi agli incidenti, con l'intento di determinare azioni correttive attraverso la gerarchia dei controlli, nonché migliorie necessarie da apportare al sistema di gestione della

salute e sicurezza sul lavoro; a tal proposito, oltre quanto riportato al punto 3, è attivo un monitoraggio costante degli infortuni, anche con il supporto del servizio Risorse Umane, la susseguente verifica sulle cause e sugli effetti, nonché le azioni attuate per ridurre la probabilità e le conseguenze. Il monitoraggio riguarda anche gli eventuali *near miss*, segnalati al fine di introdurre in seguito agli accadimenti eventuali migliorie nei processi di lavorazione.

Le segnalazioni riferite agli ultimi tre punti possono essere effettuate anche all'Organismo di Vigilanza, al medico competente, alla RRLSS – RSU aziendali, utilizzando gli specifici canali messi a disposizione di tutti i lavoratori come, ad esempio, la casella di posta elettronica dedicata, il canale web di comunicazione e le apposite cassette postali, ubicate nelle sedi principali del Gruppo che garantiscono l'anonimato. La Società Centria, certificata SA 8000, ha un referente dedicato.

In caso di operazioni straordinarie (operazioni di riorganizzazione, chiusure, acquisizioni, vendita in tutto o in parte dell'organizzazione e fusioni), nel rispetto della persona, il Gruppo Estra si attiene alle disposizioni di legge, fornendo ai dipendenti e ai loro rappresentanti un periodo minimo di preavviso di 25 giorni.



Partecipazione e consultazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Per incrementare la partecipazione dei lavoratori e consultazione degli stessi nell'ambito dello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo Estra ricorre a una serie di iniziative tra cui:

- promozione della segnalazione dei *Near Miss Event* attraverso questionari online;
- riunioni periodiche sulla sicurezza sul lavoro;
- riunioni periodiche per la gestione delle emergenze nelle sedi con più addetti.

Con cadenza trimestrale viene inoltre inviato per mail il notiziario della sicurezza dal titolo "Sicurezza in Estra" a tutti i dipendenti delle Società Estra SpA, Estra Energie, Estracom e Prometeo. Il notiziario è pubblicato anche su un'a-

rea dedicata dell'intranet aziendale "MyEstra" accessibile a tutti i lavoratori di tutte le Società del Gruppo. Tale notiziario è incentrato sugli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro e in parte anche sul sistema di gestione integrato, con lo scopo di informare e aggiornare tutti i lavoratori su aspetti prettamente legati alla SSL e in questo particolare periodo anche sull'emergenza COVID-19.

In particolare, per quanto riguarda Centria, la Società del Gruppo più importante nell'ambito della distribuzione gas, il coinvolgimento dei lavoratori è perseguito mediante:

- somministrazione di questionari, attraverso una piattaforma digitale, per il miglioramento dei sistemi di sicurezza aziendali;

- possibilità di segnalare mancati infortuni attraverso l'utilizzo della piattaforma digitale;
- svolgimento di una riunione periodica annuale, come previsto dal D.Lgs. 81/08, con consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei medici competenti;
- svolgimento di riunioni semestrali del Comitato QSA per il riesame della attività inerenti il Sistema di Gestione SA8000 con il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori;
- utilizzo delle cartelle di rete aziendale dove sono archiviati e tenuti aggiornati tutti i documenti del sistema di gestione integrato utili all'operatività.

In particolare, l'azienda, attraverso il Comitato QSA, accoglie qualsiasi segnalazione da parte dei rappresentanti per la sicurezza dei lavoratori o direttamente dai lavoratori analizzando le richieste in maniera approfondita, in modo da trovare una soluzione alle esigenze manifestate. Essendo certificata SA8000, Centria si è dotata di un Social Performance Team che prevede la partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori.

Per prevenire il rischio del "lavoro in solitudi-

ne", che interessa in larga misura il personale aziendale, ha avviato la sperimentazione di tecnologie per la segnalazione di "uomo a terra". Il progetto prevede il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali relativamente alla geolocalizzazione dei dispositivi aziendali in cui sarà installata l'applicazione ed è in corso di stesura il relativo accordo sindacale.

Quanto a Murgia, un'altra Società del Gruppo attiva nella distribuzione gas, annualmente viene redatto un programma per la consultazione e partecipazione dei lavoratori. Tutte le comunicazioni e le eventuali direttive vengono rese disponibili a tutto il personale tramite accesso a una cartella di rete dedicata. Ecos, che si occupa di servizi ambientali, convoca ogni anno una riunione per la prevenzione e la sicurezza alla presenza di RSSP, medico competente, RLS, legale rappresentante e suoi delegati. Infine, all'interno di Gergas attiva nell'ambito della distribuzione gas, non sono stati istituiti comitati formali management-lavoratori, in quanto per la gestione ordinaria è stato messo in atto un piano di formazione ed informazione periodico sui temi della sicurezza molto più stringente rispetto all'accordo Stato-Regioni.



Promozione della salute dei lavoratori

Con l'intento di favorire la promozione della salute dei propri lavoratori, il Gruppo Estra agisce, in generale, su diversi segmenti di intervento e con misure differenti.

Per agevolare l'accesso ai servizi di assistenza sanitaria non riferibili al lavoro sono state predisposte apposite convenzioni per i lavoratori che vengono promosse dal Cral aziendale. Inoltre, allo scopo di affrontare i principali rischi per la salute anche non connessi a situazioni lavorative, sono state poste in atto le seguenti azioni:

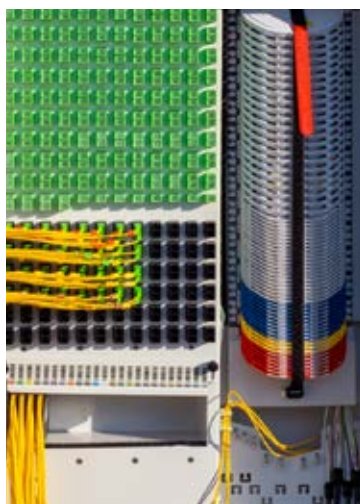
- somministrazione di vaccini antinfluenzali ai lavoratori delle Società tramite l'associazione di Categoria "Cispel Toscana" (unicamente per le sedi site in Toscana, grazie alla disponibilità della Regione);
- effettuazione di tamponi antigenici e molecolari per la verifica di eventuali asintomatici al COVID-19 tra i lavoratori.

In materia di riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori, non vengono trattati o tenuti dati sensibili sullo stato di salute dei dipendenti. Le Società si limitano a supportare il medico e/o la sua struttura per la pianificazione e la gestione delle scadenze (predefinite dal medico), nonché per effettuare la sorveglianza sanitaria dei dipendenti. I dati sensibili sono quindi trattati esclusivamente dal medico competente, che nella maggior parte dei casi, firma un documento di riservatezza.

Le Società del Gruppo impegnate nella distribuzione del gas operano con lievi differenze. Il Cral aziendale di Centria stipula, ad esempio, convenzioni con studi medici locali per la fruizione di prestazioni mediche specialistiche con un prezzo scontato per i dipendenti; Gergas ha organizzato un corso di formazione sul tema "Alcolema e fumo passivo".



Infortuni sul lavoro



Attraverso la definizione di specifiche procedure, istruzioni e regolamenti comunicati a tutti i dipendenti e regolarmente aggiornate, il Gruppo Estra implementa un attento sistema di controllo interno di gestione e prevenzione dei rischi di infortuni. Particolare attenzione è posta, come accennato in apertura di paragrafo, anche alla formazione e sensibilizzazione del personale in tema di salute e sicurezza sul lavoro. In sintesi, il Gruppo si sforza di promuovere e attivare una “cultura della sicurezza” ancorata a quattro capisaldi:

- impegno del management per la sicurezza;
- condivisione della preoccupazione per i pericoli e l'attenzione per il loro impatto sulle persone e sull'attività lavorativa;
- uso realistico e flessibile delle regole evitando eccessivi appesantimenti documentali;
- continua riflessione sulla pratica attraverso il monitoraggio e l'analisi di feedback.

I maggiori pericoli connessi all'attività lavorativa si registrano nelle Società operative che si occupano della distribuzione gas (Centria, Gergas e Murgia): pericoli collegati allo stress lavoro-correlato, all'utilizzo prolungato di attrezzature munite di videotermini e ai rischi di tipo infortunistico (investimento, scivolamento, taglio, salita e discesa dal veicolo, caduta, ecc.); oltre a questi pericoli, che sono comuni a tutte le Società del Gruppo, le Società operative devono fronteggiarne altri, quali l'esposizione al rumore e ai gas metano e gpl (incendio, esplosione, asfissia), l'impiego di attrezzature di lavoro (lesioni, amputazioni), l'impiego di energia elettrica (elettrocuzione), i lavori in altezza (caduta dall'alto), la movimentazione di materiali meccanica (caduta di materiali dall'alto, schiacciamento) e manuale (lesioni all'apparato muscolo-scheletrico), l'esposizione al traffico degli autoveicoli (investimento), la guida degli automezzi aziendali (incidente stradale), l'impiego di sostanze pericolose (intossicazione, asfissia), la concomitanza di più imprese nello stesso cantiere (interferenze), ambienti sospetti di inquinamento o confinanti (camerette interrato valvole gas), nonché dallo scorso anno, il contagio da COVID-19.

Nel settore dei servizi ambientali, i principali rischi connessi all'attività lavorativa sono:

- rischi derivanti dal lavoro notturno;
- rischi dovuti al rumore, alla potenziale esposizione ad agenti biologici e chimici, alla postura eretta e a movimenti ripetitivi;
- rischio d'incendio;
- rischi da vibrazioni meccaniche;
- rischi da manipolazione di oggetti e movimentazione di materiali;
- rischi legati all'utilizzo delle macchine e delle attrezzature dell'impianto di selezione e valorizzazione delle materie derivanti dalla raccolta differenziata.

Ecolat, una delle due aziende che all'interno del Gruppo Estra si occupa di servizi ambientali (l'altra è la nuova entrata Ecos), è attenta agli aspetti della salute e sicurezza sul lavoro e ha messo in atto una serie di azioni e predisposto specifiche procedure per eliminare e ridurre eventuali pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra le quali:

- lavoro notturno in ambienti adeguatamente illuminati;
- formazione, informazione e addestramento dei dipendenti;
- azioni di promozione della cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- utilizzo di adeguati DPI (es. calzature, guanti, indumenti, occhiali, elmetto, ecc.);
- manutenzione e pulizia periodica delle macchine e delle attrezzature dell'impianto;
- obbligo, al termine del turno di lavoro, di sostituzione dell'abbigliamento da lavoro con altro ed effettuazione di doccia;
- attivazione del servizio di lavano degli indumenti da lavoro all'interno degli spogliatoi;
- definizione di procedure per la riduzione dei rischi che regolamentano le attività;
- manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale dell'impianto;
- definizione di un programma mirato di visite mediche per i lavoratori esposti a rischi specifici.

Nel 2021 si sono verificati 7 infortuni sul lavoro, un numero di poco superiore a quello rilevato nel biennio precedente (si veda tabella sottostante). Nessun infortunio ha tuttavia interessato i lavoratori con contratto di somministrazione; di conseguenza, il prospetto

riepilogativo sottostante dà conto esclusivamente di episodi infortunio avvenuti tra i dipendenti del Gruppo Estra. Nel corso del 2021, il tasso di infortuni è aumentato rispetto al 2020, riportandosi ai livelli del 2019. Il tasso

di gravità complessivo si è mantenuto costante nel corso del triennio, evidenziando tuttavia un aumento tra i dipendenti uomini e una diminuzione tra le donne.

Numero totale infortuni (complessivo e per genere)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|------|------|------|
| NUMERO TOTALE INFORTUNI | 7 | 6 | 7 |
| UOMINI | 6 | 3 | 4 |
| DONNE | 1 | 3 | 3 |

Tasso di infortuni registrabili (complessivo e per genere)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------|------|------|------|
| TASSO DI INFORTUNI* | 6,09 | 4,97 | 5,59 |
| UOMINI | 8,09 | 3,86 | 5,08 |
| DONNE | 2,45 | 6,96 | 6,45 |

* Calcolato come (numero infortuni/ore lavorate)*1.000.000.

Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI* | 0,08 | 0,07 | 0,07 |
| UOMINI | 0,10 | 0,07 | 0,10 |
| DONNE | 0,03 | 0,07 | 0,02 |

* Calcolato come (giorni di lavoro di calendario persi per infortuni/ore lavorabili)*1.000.

Gli infortuni hanno coinvolto un dirigente, un impiegato e 5 operai, per un totale di 98 giornate di convalescenza (+23 rispetto al 2020). Il 43% di questi episodi ha coinvolto personale femminile, in linea con l'anno precedente. Il numero di infortuni dei dipendenti uomini è superiore a quello delle donne, quindi si rileva un numero maggiore di giorni di convalescenza del personale maschile (85 su 98).

Quanto alla tipologia degli infortuni, si tratta

di traumi da incidenti stradali (tamponamenti subiti), contusioni agli arti inferiori, nonché ferite o lesioni procurate durante lo svolgimento delle attività lavorative (ad esempio, nel caricamento di materiali e nella separazione della spazzatura). Tali episodi, in base al loro tasso di gravità, possono essere definiti come non gravi. Inoltre, in un caso l'infortunio è stato classificato come in itinere, in quanto si è verificato nel tragitto tra il luogo di lavoro e un luogo appartenente alla sfera privata.

Per ogni Near Miss Event

effettuiamo un'attenta
analisi dell'evento

Per quanto concerne gli infortuni verificatisi a lavoratori che non rientrano tra il personale dipendente, ma il cui luogo di lavoro è sotto il controllo dell'azienda (ad esempio, cantieri, esecuzione lavori presso sedi e uffici, svolgimento attività di customer care presso store e uffici al pubblico e così via), soltanto la Società Centria monitora il numero di eventi e, come indice di gravità, il numero di giornate di assenza dal lavoro. Nel corso del 2021 il numero di infortuni che hanno coinvolto lavoratori non dipendenti di Centria, avvenuti nei luoghi di lavoro sotto il controllo della stessa Società, sono stati 2, per un totale di 48 giornate di assenza dal lavoro.

Come già rilevato in passato, non sono stati registrati incidenti con gravi conseguenze (il cui tasso di occorrenza è, dunque, pari a zero), né episodi gravi, quali morti sul lavoro del personale iscritto al libro matricola, per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale o 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. Pertanto, il tasso di decessi è pari a zero.

Nel corso degli ultimi anni, molta attenzione si è concentrata sulle cause dei "quasi incidenti" sul lavoro (near miss event in inglese), ovvero qualsiasi evento, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto. Quando questi si verificano è importante capire quali fattori (umani, tecnici, organizzativi) possono aver contribuito all'evento, al fine di evitare incidenti simili in futuro mediante l'introduzione di accorgimenti e di migliorie nei processi, atti a prevenirli. Il Gruppo Estra dedica attenzione al monitoraggio e all'osservazione dei *near miss* perché crede nella grande utilità della prevenzione e dell'analisi di tali episodi.

Nel 2021, si registrano 18 segnalazioni di *Near Miss Event* (+8 rispetto al 2020). Queste sono ripartite tra quattro Società: Ecolat (5), Estra (1), Centria (10) ed Ecos (2). Tali segnalazioni hanno riguardato potenziali infortuni legati a urti, tamponamenti, al mancato rispetto delle

procedure di sicurezza e fuoriuscita di fumo.

Per le Società Estra Energie, Prometeo, Estracom, Estra Clima, Gergas e Murgia Reti Gas non si hanno segnalazioni di *near miss*.

Per evitare che queste situazioni si ripetano in futuro, per ogni *Near Miss Event* viene effettuata un'attenta analisi dell'evento e del rischio ad esso connesso e vengono intraprese delle specifiche azioni di miglioramento, quali ad esempio l'adozione di strumenti specifici (come modelli di copriscarpe con suola antiscivolo da utilizzare in caso di fondo bagnato, l'attivazione di riunioni informative con i dipendenti e le Società di manutenzione e il richiamo ai preposti addetti al controllo).

Inoltre, non si sono verificati malattie professionali tra dipendenti o ex dipendenti per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile. Le malattie professionali riguardano soprattutto il personale impiegato nella distribuzione gas e nei servizi ambientali. Queste le principali possibili malattie professionali e le loro cause:

- ipoacusia da rumore, poiché alcune lavorazioni comportano una esposizione personale, giornaliera o settimanale, a livelli di rumore superiori a 80 dB(A);
- malattie causate da vibrazioni meccaniche trasmesse al sistema mano braccio, in quanto alcune lavorazioni comportano l'impiego di utensili, attrezzature, macchine e apparecchi che trasmettono vibrazioni al sistema mano-braccio;
- ernia discale lombare, a causa di alcune lavorazioni che necessitano di macchine che espongono a vibrazioni trasmesse al corpo intero;
- malattie causate dalle radiazioni infrarosse per lavorazioni che agiscono su masse incandescenti;
- malattie causate dalle radiazioni u.v. comprese le radiazioni solari;
- movimentazione manuale dei carichi.

A queste si aggiungono altre patologie trasversali alle qualifiche legate ad una postura errata, all'uso del videoterminale e, in alcuni casi, all'utilizzo di automezzi aziendali.

I pericoli sono stati determinati con la procedura di valutazione dei rischi. Le azioni intraprese per minimizzare il rischio di contrarre malattie professionali sono:

- sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è meno (es. attrezzature di lavoro);
- manutenzione di attrezzature e impianti per mantenerne la conformità;
- valutazione dei rischi specifici con misurazioni in campo (es. rumore, vibrazioni);
- sorveglianza sanitaria del personale;
- adozione e applicazione di procedure e

istruzioni di lavoro sulla SSL;

- formazione e informazione del personale;
- dispositivi di protezione collettiva o individuale;
- utilizzo di apparecchiature certificate CE, piani di lavoro e monitor anti riflesso;
- corretto posizionamento rispetto alle fonti di calore e all'illuminazione diretta e artificiale del posto di lavoro;
- dotazione di arredi ergonomici.

Nel 2021 non si sono registrati casi di malattie classificabili come professionali e, di conseguenza, il loro tasso di occorrenza è pari a zero.



Libertà di associazione

A fine 2021, il numero dei lavoratori iscritti al sindacato risulta essere 242, pari al 30,8% del personale dipendente in organico. Se in termini assoluti si denota un lieve incremento (+3 unità) rispetto al dato del precedente anno, a livello percentuale si registra invece una diminuzione del 2,5%, conseguenza dell'aumento del numero dei dipendenti totali in organico. Sotto l'aspetto del genere, il tasso di sindaca-

lizzazione maschile è nettamente superiore a quello femminile (precisamente 2,5 volte, come indicato dalle cifre riportate nella tabella). Tale risultato non rappresenta di certo una novità, in quanto si colloca in continuità con i dati riscontrati nel biennio 2019-2020. Si ritiene opportuno mettere in evidenza che, nel presente anno, il sindacato vanta 4 dipendenti donne in più del 2020.

Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere

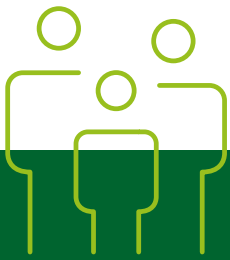
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|------------|------------|------------|
| TOTALE | 243 | 239 | 242 |
| UOMINI | 181 | 177 | 176 |
| DONNE | 62 | 62 | 66 |



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

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.

Quanto all'individuazione delle necessità formative specifiche degli ambiti di lavoro di ciascun dipendente, questa avviene prevalentemente attraverso un colloquio diretto fra il Responsabile di Servizio/Area e la funzione Formazione e gestione delle competenze programmato tutti gli anni per l'ultimo trimestre dell'anno. A seguito di tale colloquio le proposte formative vengono trascritte, in forma aggregata, su di uno specifico modulo. Le richieste formative vengono sottoposte al Responsabile di Area, che provvede alla verifica delle proposte e approva la formazione.

Nel 2021, i dipendenti che hanno preso parte

ad attività formative sono stati 734 (460 uomini e 274 donne), ben 80 unità di personale in più rispetto allo scorso anno, quando furono 654 i lavoratori a beneficiare della formazione aziendale.

In totale, sono state erogate 29.334 ore (20.590 ore per i dipendenti maschi e 8.744 ore per il personale femminile), una media di 35 ore per lavoratore (39 per gli uomini e 28 per le donne)¹⁰. Numeri quasi raddoppiati se confrontati con quelli del 2020 (per il dettaglio si consulti il prospetto tabellare qui sotto) e in ogni caso sono nettamente superiori perfino ai valori pre-pandemici.

10. Si specifica che, grazie al miglioramento della raccolta dei dati, a partire dal 2019, sono stati presi in considerazione anche i dipendenti cessati e i dipendenti che sono stati assunti e cessati nel medesimo anno. Il numero medio delle ore di formazione è stato calcolato, prendendo come riferimento 801 dipendenti nel 2019, 788 nel 2020 e 835 nel 2021.

Numero totale e numero medio di ore di formazione

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|---------------|
| NUMERO TOTALE ORE DI FORMAZIONE | 23.439 | 17.854 | 29.334 |
| NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER LAVORATORE | 29 | 23 | 35 |

Prendendo in esame qualifica e genere dei dipendenti formati, emerge che il 58,4% del totale delle ore di formazione sono state svolte da impiegati (44% donne e 56% uomini); seguono nell'ordine le altre categorie a prevalenza maschile: operai (19,2%), quadri (11,9%), dirigenti (10,4%) e fattorini, questi ultimi con una percentuale irrilevante (0,1%).

La proposta formativa, ricca ed eterogenea nei contenuti, è stata perimetrata attorno ad alcune principali macro-categorie come riportato di seguito:

- formazione obbligatoria e volontaria in materia di sicurezza sul lavoro (sia generale che specifica per ambito settoriale), per un totale di 5.765 ore;
- formazione relativa al percorso di apprendistato;
- formazione tecnico-professionale propedeutica all'acquisizione di determinate competenze ai fini dello svolgimento di particolari mansioni;
- gestione rischi e responsabilità (l'aggiornamento in materia 231, la gestione delle frodi, le raccomandazioni di audit, ecc.);
- lavoro e fiscalità (Decreto Semplificazioni, Certificazione Unica 2021, il Modello 770, il codice dei contratti, ecc.);
- management (project manager, risk management, sistema di accounting, ecc.);
- privacy e trasparenza;

- team building e comunicazione (tecniche di comunicazione, la gestione del colloquio, ecc.);
- informatica: strumenti di gestione e sicurezza.

Si rende inoltre noto che nel corso 2021, come già avvenuto nell'anno precedente, sono stati realizzati brevi percorsi individuali di coaching finalizzati alla crescita personale attraverso la presa di consapevolezza delle proprie risorse da parte del dipendente. In particolare, 54 dipendenti hanno avuto l'opportunità di frequentare un corso di alta formazione di 124 ore in Management. A questo si aggiungono due Master in Europrogettazione 2021-2027 e in Executive in Business Administration a cui hanno partecipato 7 dipendenti nel corso del 2021.

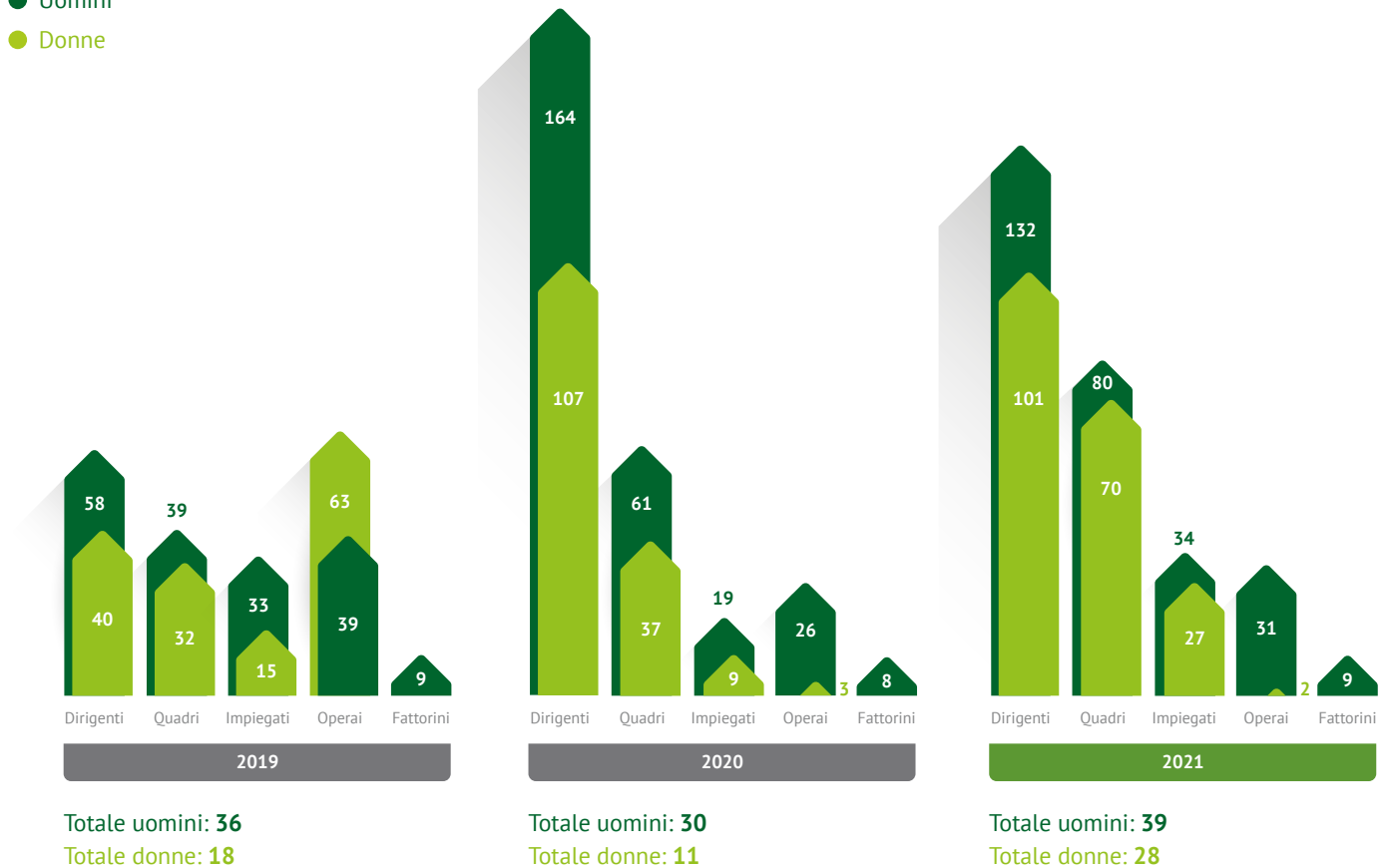
L'attività formativa si è svolta prevalentemente a distanza (61,3%). Gli interventi in presenza e in modalità mista hanno riguardato rispettivamente il 16,7% e il 22% del totale delle ore erogate.

Con riferimento al numero medio di ore per qualifica, si osserva un incremento considerevole dell'impegno formativo orario di quadri e impiegati per entrambi i generi, a fronte di una contrazione del dato relativo ai dirigenti (sia uomini che donne).

Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere

● Uomini

● Donne



Nel 2020 il Gruppo Estra ha dato vita a un nuovo progetto formativo: Estra Training. Si tratta di un percorso che punta allo sviluppo di conoscenze tese alla gestione del cliente e che ha come cardine l'*empowerment* delle persone che lavorano nell'ambito del customer care, nonché delle altre risorse aziendali coinvolte nell'erogazione di servizi al cliente finale.

Estra Training si basa 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 configura come 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.

Si intende sviluppare in questo modo un modello circolare di apprendimento in cui tutti i partecipanti sono chiamati a dare un contributo attivo e dove tutte le conoscenze sono importanti per gestire al meglio il cliente (conoscenze dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto). Sono state definite le nuove figure degli "esperti di area" ovvero di coloro che, appartenendo a diverse funzioni aziendali, possiedono un forte know-how di settore. Queste figure partecipano attivamente al processo di formazione del servizio clienti (scrittura/revisione/validazione dei contenuti, partecipazione a discussioni e a webinar). A loro volta, anche gli operatori del servizio clienti, attraverso forum, sondaggi ed elaborati, forniscono feedback fondamentali per l'azienda grazie alla loro esperienza diretta. Questi feedback, così come gli esempi di best practice nella gestione del cliente, si sono trasformati in alcuni casi in azioni migliorative del servizio di cui tutti, in primis i clienti, han-

no beneficiato. Un piano editoriale, un sistema di reportistica e la verifica degli errori frequenti garantiscono infine la pianificazione e il controllo dell'attività svolta.

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 2021 sono stati formati 527¹¹ 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.

Con riferimento ai corsi e-learning, il numero totale delle iscrizioni è pari a 42.313 (nel 2020 era 33.448); la media degli iscritti per singolo corso è di 165 (+17 utenti rispetto al 2020), mentre il numero medio di iscrizioni per operatore è di 98. Infine, la percentuale media di completamento dei corsi è del 78%.

Passando ad analizzare i dati sui webinar si rileva che complessivamente le iscrizioni sono state 1.143 (lo scorso anno erano 384); la media dei partecipanti a webinar è di 52 (-12 iscritti) a fronte di un numero medio di iscrizioni per operatore pari a 6.

Da ciò si deduce che Estra Training è anche un modo per prendersi cura delle persone della *community* perché riconosce loro un ruolo nel consolidamento delle competenze che occorrono nella relazione con il cliente.



Tirocini

I tirocini rappresentano lo strumento attraverso cui la politica di valorizzazione del capitale umano del Gruppo Estra viene estesa al di là dei confini aziendali, offrendo a giovani inseriti in percorsi di studi superiori e universitari l'opportunità di sperimentarsi per un periodo di tempo definito all'interno del sistema azienda.

I tirocini possono essere curricolari o extracurricolari: i primi permettono al tirocinante di fare un'esperienza di natura formativa all'interno di un reale contesto aziendale durante il percorso di studi; i secondi sono conseguenza

di una scelta individuale che consente al giovane di maturare le prime esperienze professionali, agevolandone in tal modo le future scelte lavorative e incrementandone l'occupabilità.

Nel corso del 2021 sono stati complessivamente realizzati 21 tirocini in favore di 6 giovani donne e 15 giovani uomini, diplomati e diplomandi, laureati e laureandi.

Come evidenziato dalla tabella sottostante, i tirocini extracurricolari avviati e conclusi nell'anno preso a riferimento risultano essere 10 per un totale di 1940 giorni, ovvero 65 mesi.

Tirocini extracurricolari

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N. | % | N. | % | N. | % |
| DONNE | 6 | 60,0 | 5 | 71,4 | 3 | 30 |
| UOMINI | 4 | 40,0 | 2 | 28,6 | 7 | 70 |
| TOTALE | 10 | 100 | 7 | 100 | 10 | 100 |

11. Per motivi di privacy, le utenze disattivate quando gli operatori non lavorano più con il Gruppo Estra vengono cancellate dopo 6 mesi. Il numero indicato sottostima dunque il dato reale.



I tirocini extracurricolari sono stati promossi dai Centri per l'Impiego di Siena, Prato e Ancona e attivati presso le corrispondenti sedi del Gruppo (l'80% a Prato). Quanto ai ruoli ricoperti dai tirocinanti, questi si sono calati nella figura di addetto in diversi ambiti: dalla strategia e sviluppo alla logistica e portfolio, dall'amministrazione e bilancio all'operations gas, dalla gestione del credito al risk management, dalla gestione vecchie banche dati e gestione software di supporto alla pianificazione e controllo.

I tirocinanti sono stati, in prevalenza, giovani uomini (70%), con un'età media di 26 anni (dato in calo rispetto al 2020), in possesso di una laurea nell'area economico-giuridica.

Con riferimento ai tirocini curriculari, il loro numero è tornato a crescere, sebbene di sole 2 unità, dopo la significativa contrazione avvenuta nel 2020 a causa del COVID-19. Nel 2021, sono stati attivati e conclusi 11 tirocini curriculari, 429 giorni, pari a 14 mesi.

Tirocini curriculari

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N. | % | N. | % | N. | % |
| DONNE | 2 | 9,5 | 7 | 22,2 | 3 | 27,3 |
| UOMINI | 19 | 90,5 | 2 | 77,8 | 8 | 72,7 |
| TOTALE | 21 | 100 | 9 | 100 | 11 | 100 |

I tirocinanti curriculari sono stati perlopiù diplomandi (4), laureandi (3) e laureati (3), prevalentemente maschi, con un'età media in maggioranza di circa 21 anni. Per quanto riguarda l'ente promotore, i tirocini sono stati promossi nella maggior parte dei casi da Università (6), ma anche da Scuole Superiori (4) e in una circostanza dal Centro per l'Impiego. Le attività si sono svolte presso le sedi di Prato, Siena, Teramo, Ancona e Arezzo (2 tirocini si

sono svolti in due sedi) e hanno visto coinvolti i tirocinanti nel ruolo di addetto in una pluralità di contesti aziendali (ufficio al pubblico, area post-vendita/gestione credito, back office/pratiche commerciali, segreteria, amministrazione, ufficio bilancio di sostenibilità, ecc.) e di servizi (risparmio energetico e certificati bianchi, marketing e comunicazione, servizio impianti, ecc.).





Fosso della Lama, Umbria



5

**Affrontiamo con energia
i cambiamenti, senza fermarci
e senza esitare, perché
abbiamo chiari i nostri
obiettivi.**

I CLIENTI E LA COLLETTIVITÀ



OBIETTIVI E RISULTATI
RAPPORTO CON I CLIENTI
QUALITÀ DEI SERVIZI E CENTRALITÀ DEL CLIENTE
DIALOGO CON ISTITUZIONI LOCALI E NAZIONALI
INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ E LO SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Piano Grande, Umbria



789.479

clienti gas e luce

1.250

km fibra ottica

73

store e uffici al pubblico

99%

e oltre della rete di distribuzione
gas ispezionata

5

progetti di responsabilità
sociale d'impresa





I CLIENTI E LA COLLETTIVITÀ

Obiettivi e risultati

La fiducia è un sentimento che si costruisce giorno dopo giorno e noi di Estra ci impegnamo a creare un rapporto di fiducia con i nostri clienti essendo presenti, trasparenti e proponendo sempre nuove soluzioni innovative.

OBIETTIVI 2020

Nuove aperture di store per Prometeo ad Assisi e Casalbordino e per Estra Energie Cassino e Pagliare del Tronto.

RISULTATI 2021

Obiettivo parzialmente raggiunto
Casalbordino e Cassino completati e operanti.
Assisi e Pagliare del Tronto completato iter progettuale.

OBIETTIVI 2021

CENTRIA
Tempo medio di arrivo per chiamate pronto intervento gas \leq 35 minuti.

RISULTATI 2021

Obiettivo raggiunto
Livello previsto dalla delibera 90% entro 60 minuti:
Tempo medio rilevato a valle del PDR (minuti): 32,09;
Tempo medio rilevato a monte del PDR (minuti): 32,93.

CENTRIA
Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas \leq a 3,5 giorni.

Obiettivo raggiunto
Tempo previsto dalla delibera: 10 giorni.
Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas, anno 2021: 3,49 giorni.

GERGAS
Rinnovamento di 13 Gruppi di riduzione finale.

Obiettivo raggiunto

ESTRA
Avvio realizzazione progetto Urban Jungle sulla sede Estra di Prato.

A seguito della proroga del termine di realizzazione del progetto, i termini per la realizzazione dell'intervento sulla sede sono stati adeguati al nuovo cronoprogramma. La progettazione e l'esecuzione dei lavori inizieranno nel 2022.

ESTRA
Sensori installati per rilevare la CO₂ negli ambienti.

La fase di test è tuttora in corso. Sono stati installati 10 dispositivi nella sede di Prato tra aree comuni e sale riunioni. A fronte di un primo test sono state richieste modifiche ai dati contenuti nella dashboard di controllo e rilevate criticità negli alert opportunamente segnalate alla startup. Siamo in attesa di un QR code proprietario che consenta l'attivazione di un buzzer e dei nuovi gateway per testarne la portata ai fini della copertura dei dispositivi anche fuori della sede aziendale (store Estra).

OBIETTIVI 2021

ESTRA

Installazione sensori sui tre pilot in collaborazione con CNR.

RISULTATI 2021

Obiettivo raggiunto

Nel corso del 2021 sono state installate le centraline di monitoraggio della qualità dell'aria sulla sede di Estra. La raccolta dati sarà fondamentale per l'analisi dell'impatto della realizzazione dell'intervento ex-post.

Obiettivi 2022

Nuova apertura store Prometeo ad Assisi e ristrutturazione degli uffici di Estra Energie ad Atessa e Pagliare del Tronto.

Centria

Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas \leq a 3,5 giorni.

Tempo medio di arrivo per chiamate pronto intervento gas \leq 35 minuti.

Gergas

Rinnovamento di 6 Gruppi di riduzione finale.

Sensori installati per rilevare la CO₂ negli ambienti: nel corso del 2022 si testeranno i nuovi

gateway per valutarne la portata ai fini della copertura dei dispositivi da installare eventualmente fuori della sede aziendale (store Estra).

Estracom

Miglioramento della qualità dell'aria: realizzazione di un progetto di digitalizzazione delle aree industriali finalizzato al controllo ambientale e del traffico veicolare.

Efficientamento energetico degli edifici: digitalizzazione delle aree urbane finalizzato all'efficientamento energetico degli edifici.

Obiettivi 2021-2022

Gruppo Estra

Progettazione e successiva realizzazione di iniziative di Stakeholder engagement per creare momenti di dialogo e confronto sui temi della sostenibilità e creare consapevolezza negli Stakeholder degli impatti (sociali e ambientali) generati dal Gruppo nei territori di riferimento. Nel 2021 sono state richieste a diverse aziende specializzate delle proposte di Stakeholder engagement. Nel 2022 verrà scelta la Società che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa e si procederà con l'attività di coinvolgimento.

Estra

Attivare progettualità di supporto per famiglie in difficoltà promuovendo la cultura della solidarietà e della responsabilità sociale per combattere la povertà energetica, anche attraverso azioni collegate alla sostenibilità dei consumi e della produzione energetica. Nel 2021 è stata effettuata un'indagine demoscopica che ha sondato diversi aspetti collegati alla povertà energetica, compreso le misure per fronteggiarla. Nel 2022 verranno esaminate le varie azioni possibili, in collaborazione con le Società di vendita, per procedere ad attuare quelle e/o quella ritenuta più efficace ed efficiente.

Obiettivi 2023

Nuova apertura store Prometeo a Montemarciano.

Completamento realizzazione progetto Urban Jungle.



TRASPARENTI, CHIARI, ATTENTI. COSÌ TUTELIAMO I NOSTRI CONSUMATORI.

Le principali tutele nell'ambito della trasparenza nel processo di vendita gas e luce sono:

- verifiche telefoniche su tutti i contratti porta a porta;
- proposta della scelta esplicita tra conferma scritta e 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.

Rapporto con i clienti

Il cliente è da sempre al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano del Gruppo Estra, la sua soddisfazione, il miglioramento del rapporto di fiducia, assieme ad un elevato livello qualitativo del servizio, sono gli obiettivi primari di Estra. Per il raggiungimento di questi obiettivi è necessario instaurare una relazione che si modifica nel tempo e si adegua ai diversi stili di vita, anche attraverso l'offerta di esperienze e servizi personalizzati alle famiglie, la ricerca e lo sviluppo di soluzioni innovative, il controllo dei processi e l'innovazione dei servizi offerti.

Tra i servizi che caratterizzano il rapporto di qualità e fiducia tra Estra e i propri clienti, sicuramente si può annoverare lo sviluppo dei canali di contatto, tra cui gli store e gli uffici al pubblico, il call center, la APP e l'area clienti. Strumenti che permettono al cliente di gestire con facilità e immediatezza le proprie forniture.

In quest'ottica di vicinanza e supporto ai clienti, Estra ha adottato una strategia caratterizzata da una forte presenza sul territorio. I 73 store e sportelli forniscono infatti assistenza e informazioni su prodotti e servizi, accompagnando i clienti verso una scelta energetica consapevole e trasparente.

Per assicurare a tutti i clienti le più ampie tutele e il rispetto delle norme poste a difesa della leale concorrenza, Estra Energie e Prometeo hanno avviato già nel 2019 un percorso condiviso con le Associazioni dei Consumatori, che ha portato all'approvazione di un proprio Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, condiviso con le principali Associazioni dei Consumatori e alla istituzione dell'Organismo di Controllo.

Nel 2021, nell'ottica di consolidare ulteriormente il dialogo con le Associazioni dei Consumatori, è nata la Carta delle Responsabilità del Gruppo Estra, uno strumento digitale e consultabile sul sito internet per dare informazioni ampie e chiare sulle modalità e le procedure che regolano le attività di vendita e distribuzione di gas ed energia del Gruppo Estra. Il formato digitale è stato scelto per avere a disposizione un documento aggiornato in tempo reale recependo eventuali modifiche sia della normativa in vigore che delle procedure interne delle Società.

È stato anche individuato un canale mail dedicato per le segnalazioni di reclami che dovessero pervenire direttamente alle

73
store e sportelli
sul territorio per essere
vicini ai nostri clienti

Clienti in cifre

Associazioni dei Consumatori in modo da prenderli rapidamente in carico e arrivare a una definizione.

La Carta delle Responsabilità rappresenta uno strumento ancora più necessario in vista della liberalizzazione del mercato dell'energia, per favorire scelte libere e consapevoli, avendo a disposizione tutte le informazioni utili in modo chiaro.

L'unica causa amministrativa per comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche ancora aperta nel 2021 si riferisce all'impugnazione presso il TAR del Lazio del provvedimento sanzionatorio irrogato nel 2016 dall'AGCM nei confronti di Estra Energie e di Estra Elettricità, relativo a pratiche commerciali scorrette nei confronti dei clienti.

Il Gruppo svolge le proprie attività principalmente nel Centro e nel Sud Italia. Questa, infatti, la dislocazione geografica dei clienti gas ed energia elettrica:

- da 0 a 5.000 clienti in Basilicata, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Emilia-Romagna e Piemonte;
- da 5.001 a 15.000 clienti in Puglia, Lazio, Lombardia, Sardegna, Sicilia, Umbria e Veneto;
- da 15.001 a 50.000 clienti in Calabria, Abruzzo, Campania e Molise;
- da 50.001 a 400.000 clienti in Marche e Toscana.

Anche nel 2021 si continua a registrare una diminuzione del numero totale dei clienti finali gas pari al 4,9%, mentre il numero dei clienti di energia elettrica è aumentato del 1,8% rispetto al 2020. In relazione alla tipologia dei contratti, nel triennio 2019-2021, rimane costante il trend in diminuzione della vendita relativa al mercato tutelato, sia per quanto riguarda i contratti gas che energia elettrica, segno dell'azione che ogni Società commerciale che opera nel settore dell'energia sta attuando per avvicinarsi, senza troppe conseguenze, alla fine del mercato tutelato fissata per il 1° gennaio 2024.

Numero clienti finali gas ed energia elettrica

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| NUMERO PDR GAS | | | |
| MERCATO FINALE LIBERO | 363.261 | 387.968 | 384.023 |
| MERCATO FINALE TUTELATO | 272.313 | 236.901 | 209.647 |
| TOTALE | 635.574 | 624.869 | 593.670 |
| NUMERO POD ENERGIA ELETTRICA | | | |
| MERCATO FINALE LIBERO | 145.662 | 175.729 | 181.666 |
| MERCATO FINALE TUTELATO | 19.197 | 16.569 | 14.134 |
| TOTALE | 164.859 | 192.298 | 195.800 |

Nel 2021 torna a crescere il volume di gas venduto (+7,7%), aumento dovuto alla ripresa delle attività a seguito dell'emergenza COVID-19; in linea con l'andamento dei clienti crescono i volumi di gas nel mercato finale

libero ma diminuiscono quelli del mercato finale tutelato. Anche per l'energia elettrica tra il 2020 e il 2021 si registra un aumento del 6,8% dei volumi venduti.

Volumi gas ed energia elettrica venduti

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| VOLUME GAS VENDUTO (Mln mc) | | | |
| MERCATO FINALE LIBERO | 1.695 | 1.192 | 1.319 |
| MERCATO FINALE TUTELATO | 236 | 203 | 183 |
| TOTALE | 1.931 | 1.395 | 1.502 |
| VOLUME ENERGIA ELETTRICA VENDUTO (Gwh) | | | |
| MERCATO FINALE LIBERO | 734 | 731 | 781 |
| MERCATO FINALE TUTELATO | 44 | 33 | 35 |
| TOTALE | 778 | 764 | 816 |

Il numero dei clienti delle telecomunicazioni, che si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze, continua a crescere anche nel 2021 (+4,5%). Nel 2021, rispetto al dato 2020, aumentano anche i

clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento (+8,9%), grazie all'allacciamento di ulteriori utenti agli impianti situati nei Comuni di Ancona, Siena, Calenzano e Sesto Fiorentino.

Numero clienti serviti: teleriscaldamento e telecomunicazioni

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------|-------|-------|-------|
| TELERISCALDAMENTO | 1.119 | 1.328 | 1.446 |
| TELECOMUNICAZIONI | 4.028 | 4.170 | 4.359 |

Le attività di cablaggio in fibra ottica del territorio, realizzate da Estracom in collaborazione con Open Fiber, sono proseguite anche nel 2021. I dati, infatti, confermano il trend positivo e costante di crescita dell'infrastruttura, con un aumento del 31,9% dei km di rete nel 2021 rispetto al 2020.

Estracom ha continuato il lavoro iniziato negli anni precedenti, finalizzato alla digitalizzazione di aree urbane dei Comuni dei territori più vicini al Gruppo. In particolare, nel 2021 sono stati cablate le unità immobiliari dei territori di Signa e Lastra a Signa e Campi Bisenzio.

La finalità del progetto è quella di fornire all'utenza collegamenti veloci in fibra ottica, per permettere la fruizione di nuovi servizi digitali a valore aggiunto messi a disposizione dalla tecnologia, aspetto che con la pandemia ha evidenziato ancora di più tutto il suo valore.

Per i progetti di espansione della propria rete a banda ultra larga, Estracom privilegia la realizzazione di infrastrutture con architetture FTTB (Fiber to the Building) e FTTH (Fiber to the Home). Viene così garantita la disponibilità di collegamenti ad almeno 100

Mbps per ogni utente. La rete in fibra ottica rappresenta un esempio di eccellenza per il Gruppo che, fin dalla nascita, ha scelto di investire, tramite la Società del Gruppo Estracom, nella sua estensione, principalmente nell'area metropolitana di Firenze, Prato e Pistoia. Questo ha permesso di portare la fi-

bra ottica all'interno di aziende e Pubbliche Amministrazioni, con particolare attenzione ai distretti industriali, utilizzando la fibra ottica come portante fisico per la connettività a banda ultra larga, superveloce, stabile e performante e per i suoi tanti servizi innovativi e ad alto valore aggiunto.

Infrastruttura in fibra ottica

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|------|------|-------|
| KM CAVO | 790 | 948 | 1.250 |

Di seguito vengono riportati i principali dati relativi al servizio distribuzione gas del Gruppo nel triennio 2019-2021. Le tre Società di distribuzione Centria Reti Gas, Gergas e Murgia Reti Gas gestiscono 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.

Confrontando il 2020 con il 2021, si evidenzia una leggera crescita nel numero di PDR attivi e nella lunghezza della rete (+0,2%), mentre il gas vettoriato immesso in rete denota una leggera diminuzione (-7,8%).

Utenti della distribuzione gas metano

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------|---------|---------|---------|
| PDR ATTIVI | 515.926 | 516.356 | 517.465 |

Gas vettoriato immesso in rete (mln mc)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| | 663 | 652 | 601 |

Lunghezza della rete gas naturale (km)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| | 6.984 | 7.015 | 7.038 |

Un trend in aumento lo registrano anche i dati relativi al servizio di distribuzione e vendita di gpl da parte delle Società Centria e Gergas:

+4,1% numero di clienti, +7,4% volume gpl distribuito e +4,9% km di rete gpl.

Clienti distribuzione e vendita GPL

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------|-------|-------|-------|
| PDR ATTIVI | 5.360 | 5.293 | 5.511 |

Volume GPL distribuito (mln mc)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| | 0,863 | 0,782 | 0,840 |

Lunghezza della rete GPL (km)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| | 144 | 143 | 150 |



Nel
2021
nessun reclamo
per violazione di privacy

La riservatezza dei dati e delle operazioni, per il Gruppo Estra, rappresenta un elemento molto importante e, per prevenire la perdita di tali dati, un loro uso illecito o non corretto e accessi non autorizzati, adotta specifiche misure di sicurezza.

L'informativa relativa alla tutela della privacy è disponibile all'interno del sito web per clienti e fornitori (<https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright>) e attraverso l'intranet aziendale per tutti i dipendenti del Gruppo.

Il trattamento dei dati personali avviene sia tramite strumenti manuali che informatici e telematici, in modo da garantire costantemente sicurezza e riservatezza. Tutte le informazioni sono conservate solo per il periodo strettamente necessario al perseguimento degli scopi per i quali le stesse informazioni sono raccolte, questo con lo scopo di minimizzare il rischio dell'uso illecito di dati sensibili.

Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami relativi a violazione della privacy dei clienti del-

le varie Società del Gruppo e non si sono verificati episodi di furti o perdite di dati dei clienti. Nel 2021 i dati non comprendono quelli della Società Ecos in quanto non gestita dal servizio privacy del Gruppo. Già dal 2022 tali dati saranno monitorati e inseriti nel documento di rendicontazione.

Si sono registrate 138 richieste per l'esercizio dei diritti GDPR ex art. 15-21 e/o per richiesta di informazioni e chiarimenti sull'eventuale trattamento dei dati da parte degli interessati.

In termini di privacy, tra i principali strumenti di sicurezza adottati meritano menzione le seguenti certificazioni:

- le principali Società del Gruppo sottopongono da anni i propri processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi alla Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione Qualità;
- tre Società del Gruppo adottano il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013.¹²

12. Per maggiori informazioni sul dettaglio delle Società che hanno ottenuto la certificazione si faccia riferimento al capitolo "Il Gruppo", paragrafo "Certificazioni".

Bonus sociali e rateizzazioni

Per i clienti con difficoltà economiche, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che, a causa del proprio stato di salute, necessitano di apparecchiature mediche energivore, l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ha previsto il "bonus elettrico", ovvero uno sconto applicato nella bolletta sulla spesa per l'energia elettrica. Analogamente al bonus elettrico è previsto dall'ARERA il "bonus gas", con modalità simili. Nelle tabelle di seguito sono esposti i dati relativi all'erogazione dei bonus gas ed elet-

tricità da parte di Estra Energie e Prometeo. Come si nota, nel 2021 si riscontra un forte aumento nell'erogazione sia del bonus gas che elettricità, questo perché dal 1° gennaio 2021 è cambiata la modalità di erogazione, ovvero non più su richiesta del cliente ma in automatico con ISEE per tutti i clienti con reddito inferiore a determinate soglie stabilite. In aggiunta, nell'ultimo trimestre del 2021, il Governo nell'ambito dei provvedimenti per il caro bollette, ha rafforzato il valore economico dei bonus.

Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|-----------|-----------|--------------|
| N. BONUS EROGATI | 21.403 | 20.510 | 36.186 |
| VALORE BONUS EROGATI (€) | 2.126.349 | 1.902.494 | 4.174.612,89 |

Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|---------|---------|--------------|
| N. BONUS EROGATI | 8.656 | 9.725 | 21.187 |
| VALORE BONUS EROGATI (€) | 829.792 | 873.331 | 3.174.366,91 |

Un'ulteriore misura di sostegno a clienti in condizione di disagio economico è quello della rateizzazione del pagamento delle bollette. Relativamente ai clienti gas e luce sono state rateizzate un totale di 32.118 bollette, di cui l'83% sono bollette relative alla fornitura di gas.

Inoltre, nell'ultimo trimestre del 2021 il Governo ha messo in campo alcune ulteriori misure per contrastare lo straordinario aumento delle tariffe energetiche causato dall'aumento dei costi delle materie prime arrivato ai massi-

mi storici, tramite il Decreto Legge 130/2021.

Le misure attuate, valide per i consumi effettuati dallo 01.10.2021 al 31.12.2021 di famiglie e microimprese, sono:

- energia elettrica: azzeramento degli oneri di sistema;
- gas: riduzione degli oneri di sistema;
- gas: riduzione al 5% dell'IVA;
- energia elettrica e gas: potenziamento del bonus sociale.



Bolletta web, area clienti e APP

Il numero dei clienti gas, energia elettrica e telecomunicazioni che sceglie di ricevere via mail la propria bolletta continua a crescere anche nel 2021. Questa scelta riflette da un lato una sempre maggiore attenzione

dei clienti agli aspetti ambientali e di riduzione dell'utilizzo della carta e dall'altro un vantaggio per i clienti in termini di maggior rapidità e semplicità di lettura e fruizione della bolletta.

Clienti gas metano

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| BOLLETTA WEB | 11,3% | 14,3% | 16% |
| TOTALE CLIENTI | 71.873 | 89.246 | 95.008 |

Clienti energia elettrica

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| BOLLETTA WEB | 21,8% | 26,5% | 28,5% |
| TOTALE CLIENTI | 35.981 | 51.041 | 55.820 |

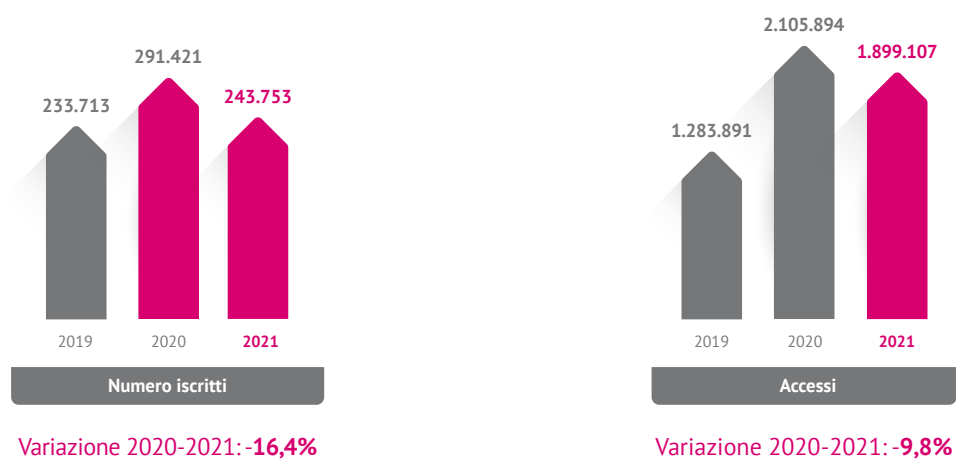
Clienti telecomunicazioni

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| BOLLETTA WEB | 7,2% | 7,8% | 18,4% |
| TOTALE CLIENTI | 289 | 323 | 326 |

Due sono gli strumenti digitali che i clienti hanno a disposizione per gestire le proprie forniture: l'area clienti web e l'APP. 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 considerati nel conteggio tutte quelle utenze che non hanno più effettuato un ac-

cesso all'area clienti dopo maggio 2019. Per quanto riguarda l'APP, dopo un importante aumento del numero di clienti che hanno scaricato l'APP, registrato tra il 2019 e il 2020, aumento dovuto all'emergenza COVID-19 e alla chiusura degli uffici al pubblico, nel 2021 si registra una diminuzione rispetto al 2020. Il dato del 2021 risulta comunque in linea con quello del 2019 pre-COVID-19.

Area clienti web



L'APP di Estra

CLIENTI CHE, NEGLI ANNI DI RIFERIMENTO, HANNO SCARICATO L'APP DI ESTRA (ANDROID+IOS)

| 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--------|--------|
| 29.528 | 44.411 | 33.167 |



Qualità dei servizi e centralità del cliente



Clienti serviti agli sportelli

Gli store del Gruppo nel 2021 sono complessivamente 73, principalmente distribuiti nel Centro e nel Sud Italia. Rispetto al 2020 si riscontra una diminuzione del numero complessivo degli uffici al pubblico in quanto la Società Viva Servizi ha cessato di svolgere attività per Prometeo in molti sportelli e, nonostante Prometeo abbia aperto degli store per

conto proprio, non risultano in numero superiore rispetto alle chiusure. Inoltre, a ottobre 2021 ha cessato la propria attività lo store mobile che serviva alcuni Comuni toscani, in quanto non erano garantiti sufficienti livelli di sicurezza per il personale e il mezzo necessitava di una manodopera molto onerosa.

Numero uffici al pubblico

| 2019 | 2020 | 2021 |
|------|------|------|
| 84 | 87 | 73 |

Nel 2021 non ci sono state aperture di nuovi store ma sono stati riaperti alcuni uffici al pubblico nella provincia di Ancona che erano stati chiusi nel 2020 a causa della pandemia da COVID-19, in particolare quello di Chiaravalle, Castelfidardo, Montemarciano e Senigallia.

Inoltre, gli sportelli di Cassino (FR) e Casalbordino (CH) sono stati completamente ristrutturati e aperti in nuovi locali più in linea con il layout degli store del Gruppo.

Il concept degli store Estra prevede spazi ampi e attrezzati dove sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, ADSL e telefonia), ottenere consulenze sul complesso scenario del mercato libero dell'energia e svolgere tutte le pratiche (attivazioni, volture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.).

All'interno di molti store è presente un sistema taglia-code intelligente in grado di semplificare e velocizzare le operazioni di sportello,

permettendo la scelta dell'operazione di cui si necessita. Inoltre, un dispositivo permette di inserire la lettura del proprio contatore senza dover fare la fila per parlare con l'operatore. Inoltre, nella sala d'attesa è presente uno schermo dove va in onda Estra TV che, come un filo diretto con l'azienda, rende disponibili notizie, informazioni di utilità, approfondimenti e novità sulle offerte commerciali. In molti degli store del Gruppo si possono anche visionare e acquistare prodotti come biciclette elettriche, lampade led, termostati intelligenti e condizionatori.

Dopo un rallentamento delle attività effettuate presso gli store, registrato nel 2020 e causato dal lockdown nazionale dovuto dall'emergenza sanitaria COVID-19 durata quasi due mesi, nel 2021 il numero dei clienti serviti agli sportelli torna ad aumentare, seppur non registrando gli stessi numeri del pre-pandemia. Infatti, anche nel 2021, permanendo le misure di distanziamento anticontagio, l'accesso agli uffici al pubblico è rimasto regolamentato e limitato.

Numero di clienti serviti agli sportelli*

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|---------|---------|
| 260.566 | 159.874 | 168.259 |

* Il numero di clienti serviti agli sportelli e il tempo medio di attesa allo sportello nel 2021 è relativo a Estra Energie e Prometeo.

Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)²

| 2019 | 2020 | 2021 |
|------|------|------|
| 11 | 12 | 8 |



Estra Energie e Prometeo sono le due Società del Gruppo che svolgono l'attività di vendita di gas ed energia elettrica e dispongono di un call center dedicato ai clienti e a potenziali clienti; si tratta di un servizio telefonico a cui potersi rivolgere per avere informazioni sulla fornitura, gestire alcune pratiche e fare segnalazioni.

Il numero delle chiamate al call center di Estra Energie e Prometeo e il tempo di attesa prima di parlare con un operatore nel 2021 tornano ad assestarsi sui numeri pre-pandemia. Infat-

ti, dopo un 2020 che aveva visto un significativo aumento per entrambi i dati, il numero di chiamate ricevute dal call center si attesta a 620.091 e il tempo di attesa prima di parlare con un operatore passa dai 99 secondi del 2020 ai 41 secondi del 2021, un dato in netto miglioramento, con un conseguente aumento del livello del servizio (dal 58,17% del 2020 al 95,89% del 2021). Dal 2018 il tempo di attesa per chi chiama il call center è stato calcolato comprendendo in questo tempo anche quello nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta.

Numero di chiamate (call center Società di vendita energia elettrica e gas) a operatore totali e andate a buon fine

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Ricevute | Risposte | Ricevute | Risposte | Ricevute | Risposte |
| TOTALE | 770.474 | 614.979 | 903.151 | 515.001 | 620.091 | 594.111 |



Reclami e richieste di informazioni

Prosegue anche nel 2021 il trend degli ultimi anni che vede una sempre maggiore diminuzione nel numero complessivo dei reclami scritti ricevuti dalle Società di vendita di gas ed energia elettrica (Estra Energie e Prometeo) e di distribuzione gas (Centria, Gergas e Murgia) del Gruppo.

In particolare, prendendo in considerazione solo i dati dei reclami di Estra Energie e Prometeo, nel 2021 si nota un notevole calo rispetto al passato (2.036 nel 2020 e 676 nel 2021), in quanto 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 passa-

to, per cui difficilmente scrive per contestare qualcosa che non dipenda necessariamente da un errore dell'azienda.

Anche i reclami relativi alle Società di distribuzione gas metano (Centria, Gergas e Murgia Reti Gas) risultano in diminuzione, passando dagli 83 del 2020 ai 49 del 2021. Il rispetto del tempo massimo di risposta a questi reclami nel 2021 è pari al 100% per tutte le Società di distribuzione.

Il tempo medio di risposta ai reclami di Estra Energie, che riceve ben più della metà dei reclami totali, è passato dai 20 giorni del 2020 ai 12 giorni del 2021, testimoniando un trend in continua diminuzione.

Reclami

| | 2019 | 2020 | 2021* |
|--|-------|-------|-------|
| RECLAMI SCRITTI | 3.066 | 2.119 | 725 |
| PRATICHE IN ATTESA DI RISPOSTA AL 31/12 | 98 | 6 | 33 |
| RISPOSTE EVASE ENTRO IL TEMPO MASSIMO PREVISTO | 2.968 | 2.107 | 690 |

* I reclami del 2021 sono relativi a Estra Energie, Prometeo, Gergas, Centria e Murgia Reti Gas.

Anche i reclami per contratti o attivazioni gas e luce non richieste ricevuti da Estra Energie e Prometeo risultano in diminuzione, passando dai 74 del 2020 a soli 57 del 2021. La riduzione di questi reclami testimonia il continuo impegno del Gruppo in termini di trasparenza e correttezza nell'acquisizione di nuovi clienti. Inoltre, a tutti i 57 reclami per contratti o attivazioni gas e luce non richieste si è risposto entro il tempo massimo previsto (ovvero 30 giorni).

Passando ad analizzare le richieste di informazioni scritte pervenute nel 2021 alle Società Estra Energie e Prometeo, si denota un trend

opposto, in crescita: passano dalle 3.150 del 2020 alle 3.375, un aumento del 7%.

Come precedentemente evidenziato, questo aumento è legato alla diminuzione dei reclami scritti, in quanto i clienti, sempre più informati e più consapevoli, tendono a inviare più richieste di informazioni e meno reclami.

Nonostante il trend in aumento delle richieste, il rispetto del tempo massimo di risposta cresce andando a superare il 98% e diminuisce il tempo medio di risposta, che passa dai 16 giorni del 2020 ai 7,5 giorni del 2021.

Richieste d'informazioni

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE | 1.753 | 3.150 | 3.375 |
| PRATICHE IN ATTESA DI RISPOSTA AL 31/12 | 28 | 43 | 42 |
| RISPOSTE EVASE ENTRO IL TEMPO MASSIMO PREVISTO | 1.721 | 3.100 | 3.331 |

Dopo un 2020 che, a causa della pandemia, ha visto crescere in modo esponenziale l'utilizzo dei diversi canali di contatto digitali messi a disposizione dei clienti da parte dall'azienda, nel 2021 si registra un'ulteriore crescita nell'utilizzo di Facebook e della chat, dovuto anche alla chiusura del canale WhatsApp, mentre una leggera dimi-

nuzione nei messaggi provenienti dal sito web. Il servizio di assistenza virtuale, attivato nel 2020 sul sito *estra.it* grazie alla partnership con una delle startup vincitrici dell'edizione 2018 della challenge E-qube, è stato interrotto a fine aprile in quanto non garantiva un servizio idoneo per il cliente.

Altri canali di contatto

| | CHAT | SITO WEB | WHATSAPP | FACEBOOK | CHATBOT |
|------|--------|----------|----------|----------|---------|
| 2020 | 14.413 | 8.307 | 1.494 | 720 | 998 |
| 2021 | 31.317 | 7.555 | 0 | 946 | 1.139 |



Lo strumento della conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution) è sempre più utilizzato per risolvere controversie senza ricorrere alla giustizia ordinaria. Si tratta di una procedura non onerosa per il cliente, che può partecipare alla risoluzione della controversia sia personalmente che delegando un rappresentante, tramite piattaforme informatiche, risparmiando tempo. Per questi motivi incon-

tra la soddisfazione della grandissima maggioranza di coloro che l'hanno sperimentata.

L'utilizzo del servizio dello Sportello del Consumatore Acquirente Unico nel 2021 torna a crescere, passando da 67 conciliazioni nel 2020 alle 91 del 2021; così come aumenta il numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio (0 nel 2020, 4 nel 2021).

Numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|-----------|----------|----------|
| TOTALE | 12 | 0 | 4 |
| CHIUSE POSITIVAMENTE | 5 | 0 | 3 |
| CHIUSE NEGATIVAMENTE | 3 | 0 | 0 |
| APERTE | 4 | 0 | 1 |

13. Le conciliazioni si riferiscono alle Società Estra Energie e Prometeo.

Numero di conciliazioni attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| TOTALE | 83 | 67 | 91 |
| CHIUSE POSITIVAMENTE | 62 | 48 | 60 |
| CHIUSE NEGATIVAMENTE | 15 | 13 | 15 |
| APERTE | 6 | 6 | 16 |

Contenziosi promossi dai clienti¹⁴

A fine 2021 risultano aperti 69 contenziosi tra giudiziari ed extragiudiziali promossi da clienti, di cui 65 aperti verso la Società Estra Energie.

Nella tabella di seguito si riportano i dati complessivi relativi ai contenziosi giudiziari ed extragiudiziali aperti da clienti verso le Società del Gruppo (rientranti nel perimetro di rendicontazione) e chiusi.

L'aumento dei contenziosi giudiziari aperti (da 13 nel 2020 a 68 nel 2021, di cui 65 verso Estra Energie) è dovuto alle numerose cause avviate da clienti che hanno presentato richiesta di rimborso per l'addizionale all'accisa

sull'energia elettrica, fatturata nel corso degli anni 2010-2011-2012, a seguito della sentenza n. 27099 del 2019 della Corte di Cassazione. Con detta sentenza è stata infatti dichiarata illegittima la norma che ha istituito il tributo, D.L. 511/1988 art. 6, perché non rispondente ai regolamenti europei. Con la sentenza 27101 del 2019 la stessa Corte ha stabilito che la richiesta di rimborso del Tributo, da parte del cliente finale soggetto passivo, deve essere presentata al venditore, nella sua qualifica di "soggetto obbligato" e non all'Amministrazione dello Stato. L'azienda, pertanto, si è costituita in dette cause sostenendo l'irrelevanza della sentenza a seguito della contrastante giurisprudenza.

Volumi gas ed energia elettrica venduti

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| CONTENZIOSI GIUDIZIARI | | | |
| PROMOSSO DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO APERTI ALLA FINE DELL'ANNO | 7 | 13 | 68 |
| PROMOSSO DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO CHIUSI DURANTE L'ANNO | 8 | 4 | 17 |
| CONTENZIOSI EXTRAGIUDIZIALI | | | |
| PROMOSSO DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO APERTI ALLA FINE DELL'ANNO | 6 | 3 | 1 |
| PROMOSSO DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO CHIUSI DURANTE L'ANNO | 13 | 12 | 8 |

14. Non si sono registrate richieste rilevanti di risarcimento da parte di clienti.

Qualità della distribuzione gas

Standard

Nel 2021 Murgia Reti Gas non ha effettuato indagini sulla soddisfazione dei clienti, mentre Centria ha avviato le procedure di pianificazione di un'indagine di customer satisfaction individuando il fornitore per realizzare tale attività. Lo svolgimento effettivo dell'indagine e la successiva analisi dei risultati sono previsti nel corso del 2022.

Gergas ha svolto un'indagine nel 2021 contattando telefonicamente 79 utenti. I dati raccolti evidenziano un livello di soddisfazione in linea con i valori attesi, ad eccezione del valore relativo alla trasparenza delle tariffe leggermente inferiore all'indicatore atteso, ma comunque pari ad un giudizio "più che buono". Per ciò che concerne gli "Aspetti Relazionali" e gli "Aspetti Tecnici", la valutazione è risultata più che buona.

Questi i risultati dell'indagine, con una valutazione complessiva dei servizi erogati da Gergas di 3,61 (su una scala da 0 a 4):

- la soddisfazione per i tempi di attesa nell'esecuzione degli interventi tecnici è del 3,59;
- per cortesia del personale è del 3,33;
- per la tempestività nella gestione delle pratiche è del 3,61;

- per la capacità di risoluzione dei problemi tecnici è del 3,61.

In considerazione delle risposte pervenute, non si evidenziano aspetti critici. La rilevazione sarà ripetuta al fine di tenere sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente finale. Nell'ambito del servizio di distribuzione gas metano, svolto dalle Società del Gruppo Centria, Gergas e Murgia, ci sono diversi elementi di particolare rilevanza per la sicurezza e la garanzia del servizio verso i clienti, che meritano di essere analizzati e che riepiloghiamo nelle tabelle di seguito illustrate.

In particolare, relativamente al servizio offerto ai clienti, rientra il servizio di call center messo a disposizione per avere assistenza tecnica telefonica, per le richieste di informazioni sullo stato delle prestazioni, preventivi ed esecuzione lavori, per la gestione delle richieste di prestazioni ed eventuali richieste di spostamento appuntamenti, oltre che per richiedere servizi specifici riguardo ai contatori elettronici (installazione, manutenzione ed informazioni generali). Inoltre, è a disposizione di tutti gli utenti un servizio di call center per pronto intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno a cui è opportuno rivolgersi in caso di fughe di 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 di chiamata entro 60 minuti.

I dati del 2021 confermano le performance di Gruppo: Gergas con una percentuale di rispetto del tempo massimo del 98%, Centria con una percentuale di rispetto del tempo massimo di oltre il 99% e Murgia Reti Gas con una percentuale di rispetto del tempo massimo del 100%.

Chiamate telefoniche per pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti

| SOCIETÀ | TIPOLOGIA DI INTERVENTO | TEMPO MEDIO RILEVATO (MINUTI) | | |
|-----------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|-------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 |
| CENTRIA | Sull'impianto di distribuzione | 32,93 | 32,11 | 32,71 |
| | A valle del PDR | 32,74 | 32,32 | 32,09 |
| GERGAS | Sull'impianto di distribuzione | 20 | 20,06 | 28,28 |
| | A valle del PDR | 18,44 | 20,30 | 27,51 |
| MURGIA RETI GAS | Sull'impianto di distribuzione | 38,71 | 35,51 | 34,91 |
| | A valle del PDR | 36,17 | 35,46 | 37,22 |

Per quanto riguarda le chiamate al call center per pronto intervento gas, il tempo massimo di risposta stabilito da ARERA è del 90% entro 120 secondi.

Nel 2021 Gergas e Murgia Reti Gas lo hanno rispettato con percentuali che vanno dal 98% di Gergas al 100% di Murgia Reti Gas. Centria prosegue la sua politica di adozione di uno standard migliorativo rispetto a quello stabi-

lito da ARERA, pari al 99% entro 100 secondi, registrando percentuali di rispetto del 99,9% nel 2021, in linea con il 2020.

Nonostante un aumento del 12% del numero di chiamate dal 2020 al 2021, il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore continua ad avere un trend in diminuzione nel triennio 2019-2021.

Call center servizio clienti distribuzione gas: numero chiamate e tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore

| NUMERO DI CHIAMATE | | | TEMPO MEDIO DI ATTESA PRIMA DI PARLARE CON L'OPERATORE (SECONDI) | | |
|--------------------|--------|--------|--|-------|-------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 19.482 | 21.151 | 23.771 | 86,2 | 64,27 | 56,79 |

Il Gruppo continua la propria attività d'installazione dei contatori elettronici che permettono di avere a disposizione dati reali per la

fatturazione dei corrispettivi dovuti e di velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.).

Contatori elettronici*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---------|---------|---------|
| NUMERO CONTATORI ELETTRONICI INSTALLATI NELL'ANNO | 131.630 | 57.338 | 22.880 |
| TOTALE CONTATORI ELETTRONICI IN ESERCIZIO | 319.806 | 370.562 | 408.173 |

* Sono considerati i dati relativi alle sole società di distribuzione del gas, ovvero Centria, Gergas e Murgia.

Riguardo al numero di casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente, Gergas anche nel 2021

non presenta casi di mancato rispetto degli standard e, sia Centria che Murgia Reti Gas, ne diminuiscono considerevolmente il numero.

Numero mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| | 436 | 204 | 135 |

oltre il
99%
della rete di distribuzione
gas ispezionata

Ispezioni

L'ispezione programmata e sistematica della rete di distribuzione del gas rappresenta per Estra un dovere verso la collettività e il territorio. È un'attività fondamentale per prevenire le dispersioni di gas, garantire un alto livello di sicurezza degli impianti ed evitare i rischi d'incidenti. Per questo necessita, da un lato di attrezzature specializzate e moderne, dall'altro di competenze e capacità molto specifiche che risiedono nel capitale umano delle Società collegate direttamente a questo business.

L'ARERA stabilisce degli standard minimi da rispettare in termine di ispezioni e le Società del Gruppo che hanno in carico tale attività rispettano le esigenze di compliance dettate dalla normativa, tentando anche di andare oltre, nell'ottica di perseguire una qualità totale. Centria Reti Gas, Gergas e Murgia Reti Gas effettuano, infatti, costantemente e in

modo programmatico, con attrezzature specializzate e moderne, l'ispezione programmata della rete. In particolare, le attività di monitoraggio vengono effettuate sia mediante un sistema di telecontrollo delle cabine di primo salto volto alla riduzione della pressione del gas metano, sia attraverso un sistema di alert che permette di intervenire celermente.

Per sensibilizzare e informare gli utenti a tenere comportamenti sicuri, l'azienda utilizza messaggi apposti sui propri automezzi, con consigli e pratiche utili per prevenire incidenti da gas combustibili nelle abitazioni.

Nella seguente tabella sono esposti i dati relativi alle ispezioni della rete di distribuzione del gas. Anche nel 2021 sono state eseguite ispezioni per oltre il 99% della rete totale, comprensiva dell'alta, media e bassa pressione.

Ispezioni rete distribuzione gas

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| METRI TOTALI ALTA E MEDIA PRESSIONE | 3.076.546 | 3.081.430 | 3.119.216 |
| METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE | 2.544.937 | 3.068.295 | 3.082.940 |
| METRI TOTALI BASSA PRESSIONE | 3.843.850 | 3.899.272 | 3.919.695 |
| METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE | 3.004.267 | 3.898.139 | 3.910.547 |
| NUMERO RIPARAZIONI | 23 | 33 | 39 |

L'attività d'ispezione dei gruppi di misura è un'azione volontaria per incrementare la sicurezza degli utenti e prevede una verifica manuale dell'operatore, non tramite auto. Il numero di gruppi di misura ispezionati nel 2021, come mostrato in tabella, diminuisce

sia per quelli di alta e media pressione che per quelli di bassa pressione. Tale variazione è conseguenza diretta della scelta della zona nella quale è stata eseguita l'operazione, che può essere più o meno densa di gruppi di misura.

Gruppi di misura ispezionati

| NUMERO PDR ALTA E MEDIA PRESSIONE | | | NUMERO PDR BASSA PRESSIONE | | |
|-----------------------------------|------|------|----------------------------|-------|-------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 256 | 202 | 66 | 4.098 | 6.147 | 4.943 |

Per quanto riguarda le ispezioni di derivazioni aeree, si può notare come il numero dei metri complessivamente ispezionati prosegua con un trend in costante diminuzione per tutto il triennio 2019-2021. Ciò non è dovuto a fattori

specifici ma è diretta conseguenza del territorio scelto a campione per effettuare le ispezioni, la cui disomogeneità porta inevitabilmente a dati sempre diversi.

Ispezioni derivazioni aeree*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|-------|----------|
| METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE | 757 | 245 | 503,53 |
| METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE | 10.024 | 8.677 | 2.851,45 |
| NUMERO DERIVAZIONI ALTA E MEDIA PRESSIONE | 189 | 73 | 71 |
| NUMERO DERIVAZIONI BASSA PRESSIONE | 2.223 | 2.223 | 822 |
| NUMERO RIPARAZIONI | 34 | 69 | 29 |

* I dati si riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni aeree).

Anche nel 2021, così come era accaduto nel 2020, l'azienda ha deciso di svolgere una campagna di controllo della rete maggiormente

focalizzata rispetto agli anni precedenti sulle derivazioni interrattate.

Ispezioni derivazioni interrattate*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|---------|------------|
| METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE | 4.135 | 33.912 | 20.106,80 |
| METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE | 84.862 | 445.057 | 208.909,30 |
| NUMERO DERIVAZIONI ALTA E MEDIA PRESSIONE ISPEZIONATE | 463 | 3.912 | 2.538 |
| NUMERO DERIVAZIONI BASSA PRESSIONE ISPEZIONATE | 9.090 | 51.615 | 23.816 |
| NUMERO RIPARAZIONI | 28 | 28 | 26 |

* I dati riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni interrattate)

Dialogo con istituzioni locali e nazionali

Il ruolo e la natura delle attività del Gruppo Estra richiedono un dialogo e un confronto costante con le Istituzioni Nazionali, con le Regioni, i Comuni, gli Enti locali e tutti gli Stakeholder di riferimento.

Tutte le attività del Gruppo sono infatti pianificate e realizzate nella consapevolezza della responsabilità verso le comunità e i territori, con il fine ultimo di produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative e i bisogni degli Stakeholder, e di creare valore e realizzare progetti e azioni utili ad accrescere i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'azienda, oltre che il benessere economico e sociale per i dipendenti e la collettività.

Questo significa sviluppare le attività di business anche grazie a una comunicazione e un confronto trasparente, una piena collaborazione e partecipazione ai tavoli di lavoro con Enti e Istituzioni, categorie economiche locali e nazionali e associazioni dei consumatori per essere in grado di offrire risposte e soluzioni efficaci per i bisogni degli Stakeholder.

Questa particolare relazione e attenzione verso

gli Stakeholder è conseguenza diretta del fatto che sono soci indiretti di Estra 139 Comuni nelle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena e, grazie a questo scambio partecipativo, Estra si è affermata come punto di riferimento per i Comuni. Anche con il mondo dell'alta formazione Estra ha da sempre impostato un rapporto di stretta collaborazione, soprattutto tramite accordi con diverse Università, tra cui l'Università degli Studi di Firenze, il Politecnico di Milano e il Pin-Polo Universitario Città di Prato.

Il Gruppo, anche tramite le sue Società, aderisce a vari enti territoriali tra cui Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud, CNA, Confservizi Cispel Toscana, Fondazione ITS Energia e Ambiente di Colle Val d'Elsa (SI), Alleanza Territoriale Carbon Neutrality Siena, 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).

A livello nazionale, le diverse Società del Gruppo sono associate a enti quali Utilitalia, Associazione

Italiana Internet Provider e APCE, Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche.

Dal 2019 è stato conferito a Estra lo status di Partecipante Sostenitore della Fondazione Museo del Tessuto di Prato e conseguentemente ha un proprio rappresentante all'interno del Comitato di Gestione della Fondazione.

Tutte queste attività di dialogo intraprese da

Estra hanno un impatto sulla qualità della reputazione di Estra, riscontrabile anche dai risultati della presenza sulla stampa locale e nazionale di notizie relative al Gruppo. Nel 2021 sono 3.163 gli articoli pubblicati su stampa locale e nazionale e 5.932 gli articoli usciti nei siti web locali e nazionale che parlano del Gruppo. L'96% di tutti gli articoli ha un tono positivo o neutro.



Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

Sono numerosi i progetti realizzati dal Gruppo Estra rivolti e dedicati alla collettività e al territorio con molteplici obiettivi: sensibilizzazione e coinvolgimento delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente e sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile presenti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e di supporto al mondo dello sport a 360° e alla comunicazione dei valori che lo sport incarna.

Energicamente

Energicamente – A scuola di sostenibilità è il progetto di Estra che vuole sensibilizzare le giovani generazioni sull'uso responsabile delle risorse e dell'energia e stimolare una coscienza ecologica, incentivando comportamenti più consapevoli nei giovani.

Si tratta di un 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.

Giunto all'undicesima edizione nell'anno scolastico 2020/2021, il progetto mette a disposizione delle scuole una piattaforma digitale (www.energicamenteonline.it) con un percorso-gioco in 4 tappe rivolto agli studenti, un concorso creativo per migliorare il territorio in cui sono inserite e un magazine con news, curiosità e consigli sul mondo della sostenibilità, da leggere in classe e a casa.

La piattaforma, 100% digitale di Energicamente, offre un percorso ramificato sviluppato a tappe e ricco di giochi, attività di



approfondimento e missioni pensati per coinvolgere direttamente e attivamente gli studenti che, così, imparano facendo. La sfida online, funzionale alla valorizzazione di merito degli studenti, permette a bambini e ragazzi di fare squadra, guadagnare punti come singolo e come classe, scalare la classifica e vincere i premi messi in palio per la propria scuola.

Come già avveniva nelle passate edizioni, 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). Oltre al percorso online, il progetto Ener-

gicamente coinvolge le classi nel concorso educativo “Insieme per i Global Goals”, attivo dal 16 dicembre 2020 al 22 aprile 2021. All’insegna del Goal numero 17 “Partnership per gli Obiettivi” e dei 5 valori Estrà di Vicinanza, Sostenibilità, Accessibilità, Empatia e Cura, il concorso chiede agli studenti di realizzare un elaborato creativo che racconti la loro idea per migliorare il mondo, a cominciare dalla realtà che li circonda. Una giuria di esperti ha selezionato i progetti più sostenibili e pensati per rispondere in modo creativo e semplice a esigenze concrete e locali, premiando le tre classi con dispositivi tecnologici e materiale didattico.

A completare l’offerta formativa, i docenti trovano 4 webinar a loro dedicati, realizzati da Estrà in collaborazione con Legambiente, per approfondire la conoscenza dei Global Goals affrontati nel progetto.

Come si può vedere dalla tabella di seguito riportata, il progetto, concluso nel 2021, si è esteso su ben 19 regioni con la partecipazione di oltre 400 scuole.

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 |
| | | Totale | 491 | Totale | 521 | Totale | 424 |

Per la nuova edizione 2021/2022 si è ritenuto necessario rinnovare il progetto e il suo format. Le adesioni sono ancora in corso e

termineranno a maggio 2022. Queste quelle registrate ad oggi:

Adesioni edizione 2021/2022

| | SCUOLE | DOCENTI | TEAM STUDENTI |
|---------------|------------|------------|---------------|
| TOTALE | 356 | 390 | 1.027 |



Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci!

La quarta edizione del progetto ROARR!, proposta alle scuole per l'anno scolastico 2020/2021, è stata riprogettata alla luce degli ottimi risultati dell'esperienza avuta nella precedente edizione, all'insegna quindi dell'innovazione e con uno sguardo positivo e propositivo verso il futuro. Tutte le attività teatrali e digitali sono state rinnovate per proporre alle scuole un percorso innovativo e integrato di didattica digitale e laboratoriale, finalizzato alla costruzione delle Competenze Chiave di Cittadinanza e in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 indicati dal MIUR e dal Ministero dell'Ambiente.

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 incollano 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.

La gara è iniziata il 1° febbraio 2021 e si è conclusa il 20 marzo 2021. I premi "teatrali" digitali sono stati erogati tra aprile e giugno 2021. Tante sono state le novità dell'edizione 2020/2021:

- **IL GIURAMENTO DI ROARR!** Il progetto, gli obiettivi e le regole del gioco sono presen-

tati alle classi utilizzando la piattaforma Google Meet che permette di interagire in videoconferenza con i bambini. L'incontro virtuale si conclude con il famoso "Giuramento di ROARR!" con cui la classe si impegna a rispettare l'ambiente.

- **IL KIT DI ROARR!** Tutte le classi aderenti ricevono il KIT di ROARR! che contiene un poster riepilogativo per la classe, una guida per l'insegnante, dei gadget per gli alunni e del materiale informativo destinato alle famiglie, per un coinvolgimento consapevole e stimolante.
- **I PREMI TEATRALI DIGITALI.** Le classi vincitrici sono protagoniste di laboratori teatrali 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.
- **ROARR2ROARR.** Durante la gara le classi incontrano sulla piattaforma Google Meet le altre classi ruggenti per conoscersi, scambiarsi idee e suggerimenti "ecologici" e promuovere la diffusione di buone pratiche ambientali.
- **ESTRACLICK.** Estraclick è il contest social del progetto ROARR! nato per coinvolgere tutta la comunità nella diffusione di buone pratiche ecologiche. Durante la gara, ogni settimana una giuria sceglie tra le foto pubblicate dagli utenti su Instagram con l'hashtag #estraclick la più interessante e premia la classe indicata dall'utente vincitore con un buono acquisto per materiale didattico.

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 |

Attività social Facebook

| FANBASE PAGINA FACEBOOK | IMPRESSIONI PAGINA | INTERAZIONI POST |
|-------------------------|--------------------|------------------|
| 10.592 | 27.788 | 3.065 |

Attività social Instagram

| FOLLOWERS | COPERTURA MEDIA GIORNALIERA |
|-----------|-----------------------------|
| 1.256 | 345 |

La quinta edizione del progetto ROARR!, proposta alle scuole per l'anno scolastico 2021-2022, è stata sviluppata in collaborazione con Straligut Teatro in continuità rispetto alla precedente edizione e si rivolge a più di 200 classi I, II, III delle

scuole primarie di Toscana, Umbria e Marche. Il format del progetto rimane invariato rispetto alla precedente edizione: una caccia al tesoro ecologica, i giuramenti, i premi teatrali digitali e il concorso Estraclick.

La gara edizione 2021/2022

| SCUOLE | CLASSI | DOCENTI | STUDENTI |
|--------|--------|---------|----------|
| 56 | 213 | 262 | 5.325 |





Contest E-CUP

Nel 2021 è stato ideato un nuovo contest con la finalità di sostenere le associazioni sportive dilettantistiche con sede in Italia che abbiano iscritti di età inferiore a 16 anni ed 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. Gli stessi principi in cui Estra si riconosce e in cui crede.

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.

Per partecipare basta iscriversi su www.estra.it/ecup, seguire le istruzioni e attivare il passaparola. Perché, soltanto invitando i propri fan a farsi votare sulla pagina ufficiale del contest,

si potrà scalare la classifica, vincere i premi in palio e ricevere il Winner Pack, composto da 30 cappellini, 30 t-shirt, 30 sacche a strozzo, 30 borracce e uno striscione brandizzato Ecup.

Inoltre, una giuria d’eccezione composta dai campioni della ACF Fiorentina, 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 ACSI, Associazione Centri Sportivi Italiani.

Sarà possibile aderire al contest a partire dal 25 ottobre 2021 fino al 15 marzo 2022. L’individuazione dei vincitori si terrà entro il 30 marzo 2022.

E-CUP edizione 2021/2022

| 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”

A novembre 2020 si erano aperte le iscrizioni alla 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 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. Anche la IV edizione del premio giornalistico ha avuto un ottimo riscontro di adesioni: oltre 300 candidature, elaborati da tutta la penisola, tutti di ottima qualità.

Nel corso della IV edizione, Estra ha organizzato in collaborazione con USSI e l’ODG Emilia-Romagna quattro webinar che hanno visto la partecipazione di oltre 200 giornalisti. I webinar si

sono svolti in modalità online e ogni sessione, della durata di tre ore, ha dato la possibilità ai giornalisti partecipanti di acquisire tre crediti formativi per l’aggiornamento professionale.

Tanti i relatori che hanno saputo interessare con le loro testimonianze gli iscritti, tra questi Alberto Bortolotti presente a tutti e quattro gli appuntamenti con ruolo anche di moderatore, Matteo Marani, Lucia Blini, Michele Corti, Guido Lo Giudice. Anche il neopresidente USSI, Gianfranco Coppola, è intervenuto per un saluto nel corso del secondo webinar, e in tre appuntamenti Roberto Ghiretti, CEO SG Plus Ghiretti & Partners, ha portato la sua testimonianza da uomo che lavora nello sport da moltissimi anni, illustrando alcune case histories che hanno suscitato interesse e domande da parte degli iscritti.

La IV edizione del premio giornalistico è stata accompagnata anche da un’iniziativa dedicata a chi lo sport lo vive tutti i giorni. La call to

129

mila euro
di donazioni erogate nel 2021

action “Le buone notizie dello sport” ha visto 89 società partecipanti, un successo che ha reso l’azienda davvero orgogliosa della scelta fatta, in un periodo in cui l’attività delle società sportive è stata fortemente limitata dalle chiusure dovute alla prevenzione della diffusione della pandemia. Questi numeri dimostrano che la voglia di sport da parte di chi ci lavora non si ferma mai.

La call to action è stata dedicata alle Regioni Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria, che da sempre vedono una forte connessione tra Estra e il territorio, con l’intento di premiare e supportare quelle realtà che, attraverso il proprio operato, sottolineano il ruolo dello sport come strumento di responsabilità sociale e di inclusione attraverso cui attuare azioni concrete a sostegno del territorio e della vita di comunità.

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

La cerimonia di premiazione del premio giornalistico Estra per lo Sport: Raccontare le buone notizie, è stata ospitata nel Salone d’Onore del CONI a Roma da Giovanni Malagò, Presidente del Coni.

La giuria ha assegnato tredici riconoscimenti, tra cui cinque premi speciali: “Alla Carriera” a Mario Sconcerti, “Donna di Sport” a Donatella Scarnati, “Estra per il territorio” a Lorenzo Far-

gnoli, “Premio Redaelli” al giovane Riccardo Caponetti e il “Premio Buone Notizie” a Elisabetta Soglio per l’insero “Buone Notizie” del Corriere della Sera.

Sono state inoltre conferite cinque Menzioni d’Onore a Claudio Arrigoni di Buone Notizie-Corriere della Sera, Simona Berterame di Fanpage.it, Giuseppe De Caro di Rai-TGR Campania, Federico D’Ascoli - La Nazione e Andrea Federica de Cesco di 7-Sette.

Tra i 321 servizi candidati, i giurati hanno selezionato anche i vincitori per le categorie “Carta stampata”, “Web e blog” e “Televisione e radio”:

- **Categoria Carta stampata** – Gian Luca Pasini, La Gazzetta dello Sport;
- **Categoria Web e blog** – Raffaele Nappi, Ilfattoquotidiano.it;
- **Categoria Televisione e radio** – Monica Matano, Rai Sport.

Hanno concluso la premiazione i riconoscimenti alle cinque Società vincitrici della call to action:

Abruzzo: ASD SAILING TEAM, Marche: ASD PALLAMANO CHIARAVALLE, Molise: ASD NUOVA PALLAVOLO CAMPOBASSO, Toscana: ASD AQUATEAM NUOTO CUOIO, Umbria: ASD BASKET GUBBIO.

Nel 2021 i contributi erogati sotto forma di donazioni ed erogazioni liberali sono pari a 129.000 euro. Tra questi due contributi sono stati erogati tramite lo strumento dell’Art Bonus Nazionale: alla Fondazione Teatro Metastasio di Prato - Contemporanea Festival 21, per un importo di 10.000 euro e al Museo del Tessuto per un importo di 30.000 euro.



Art Bonus e sponsorizzazioni

Il sostegno alle molteplici attività e iniziative a scopo sociale, culturale e sportivo permette al Gruppo di collaborare a stretto contatto con le comunità di riferimento. Gli strumenti utilizzati sono sia le sponsorizzazioni che le erogazioni liberali, anche grazie alle agevolazioni previste dall’Art Bonus.

Sponsorizzazioni erogate

| 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|-------------|-------------|
| € 1.721.030 | € 1.209.400 | € 1.370.216 |



**Sappiamo che da soli
potremmo crescere, ma solo
insieme possiamo migliorare
il panorama.**

I FORNITORI

OBIETTIVI E RISULTATI
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA
VALORE DELLE FORNITURE



Pratomagno, Toscana



270.815

migliaia di euro di valore totale delle forniture

2.549

fornitori

5

procedure di gara
a evidenza pubblica

66,4%

dei fornitori
sono del Centro Italia

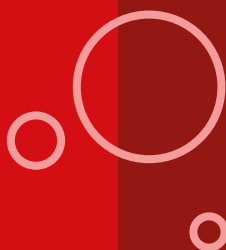
14

procedure negoziate



I FORNITORI

Obiettivi e risultati



La scelta dei fornitori con i quali collaborare rappresenta una delle azioni più importanti per il Gruppo, poiché da questo dipende la qualità dei prodotti e servizi che eroghiamo ai nostri clienti finali. Di conseguenza, valutiamo, selezioniamo e monitoriamo costantemente tutti i fornitori per garantire sempre qualità, efficienza ed economicità.

OBIETTIVI 2021

Mantenere la certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di personale, rilasciata dall’En.i.c. (Ente Italiano di Certificazione).

Rivedere le categorie dell’Albo Fornitori con l’obiettivo graduale di utilizzare per consulenze solo professionisti iscritti all’interno dell’Albo.

Predisposizione di un regolamento che definisca i criteri per la nomina, la composizione e il funzionamento delle commissioni giudicatrici e dei seggi di gara degli appalti nei settori speciali di lavori, servizi e forniture, al fine di assicurare il buon andamento e l’imparzialità della stazione appaltante alla luce della normativa vigente.

Predisposizione di una procedura per l’individuazione e gestione degli appalti estranei al codice dei contratti.

RISULTATI 2021

Obiettivo raggiunto

Obiettivo raggiunto

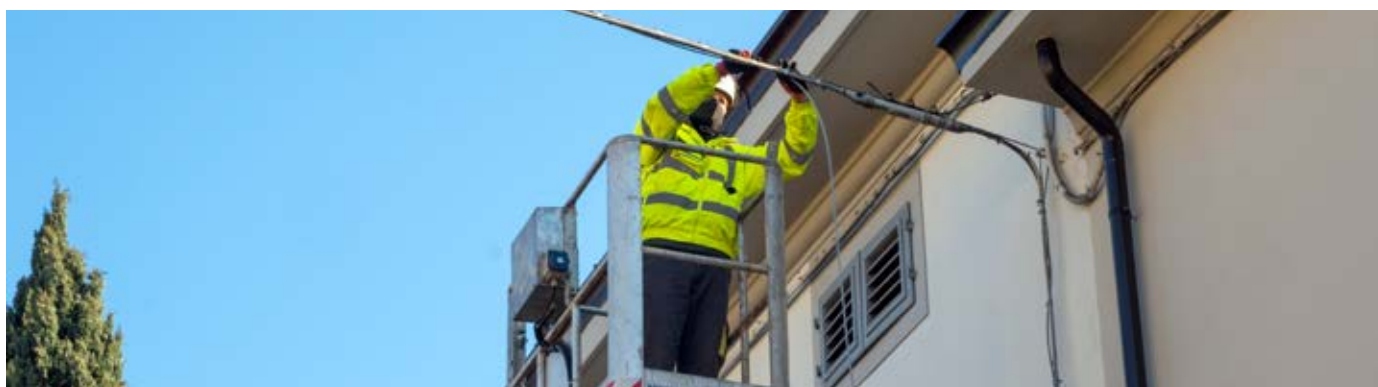
Attivata nuova procedura aziendale per i contratti di consulenza di importo superiore a 40.000 euro.

Obiettivo parzialmente raggiunto

Regolamento non ancora predisposto, nel frattempo la disciplina è stata specificata negli atti di gara.

Obiettivo parzialmente raggiunto

È stata redatta la bozza del regolamento.





Obiettivi 2022

Mantenere la certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di per-

sonale, rilasciata dall’En.i.c. (Ente Italiano di Certificazione).



Obiettivi 2022-2023

Aggiornamento dell’Albo Fornitori in scadenza a gennaio del 2023.

Gestione sostenibile della catena di fornitura

I fornitori sono una delle categorie di Stakeholder più importanti per il Gruppo Estra, poiché, attraverso la catena di fornitura, viene acquistata la totalità dei prodotti e dei servizi impiegati nell’erogazione delle prestazioni ai propri clienti. Pertanto, monitorarla costantemente è essenziale nell’ottica di garantire efficienza ed economicità interna, nonché qualità e responsabilità esterna, tenendo conto anche dei riflessi positivi sull’indotto economico generato dalle attività aziendali.

Il presente capitolo raccoglie e illustra i dati relativi al triennio 2019-2021, ad eccezione dei canoni pagati ai Comuni per la gestione della rete di distribuzione gas e degli impianti fotovoltaici, dei canoni di concessioni pagati a Comuni e a terzi, degli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica), delle partite di acquisti infragruppo, delle forniture di titoli di efficienza energetica e le relative commissioni, nonché dei compensi per la partecipazione ai Consigli di Amministrazione delle varie Società del Gruppo.

Nel 2019 è stata modificata la procedura di approvvigionamento dei servizi, lavori e forniture per le Società partecipate e controllate del settore della distribuzione del gas naturale. Tale approvvigionamento è diventato cen-

tralizzato tramite lo strumento della Centrale Unica di Committenza. Estra SpA, pertanto, ricopre il ruolo di Stazione Appaltante e opera in nome e per conto di tutte le partecipate del settore della distribuzione del gas. Tale scelta risponde al fine di omogeneizzare i materiali e le tecnologie utilizzati, ottimizzando i procedimenti di procurement e garantendo efficienza ed economicità.

Nel corso del 2021, la catena di fornitura non ha subito cambiamenti significativi in termini di modifica strutturale della catena stessa e di rapporti con i fornitori. L’unico cambiamento ha riguardato l’acquisizione della Società Ecos Srl che si occupa di servizi ambientali, in particolare del trattamento e gestione dei rifiuti. Tale acquisizione non ha portato a modifiche sostanziali nella catena di fornitura, ma soltanto a un ampliamento dei settori di appartenenza dei fornitori con i quali il Gruppo Estra ha rapporti commerciali, a causa delle attività specifiche svolte dalla Società in questione.

È stata acquisita
la Società
ECOS
Srl



Valutazione dei fornitori

Per valutare i propri fornitori, in mancanza di una procedura standard strutturata e condivisa dalle Società del Gruppo, Estra, Centria, Estra Energie, Estracom, Estra Clima ed Ecolat adottano un articolato sistema valutativo basato su un set eterogeneo di criteri, tra i quali la rapidità di intervento, la rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata, la competenza e rapidità dell'assistenza, la qualità del prodotto, il rispetto delle condizioni contrattuali e dei tempi di consegna e la sicurezza. Sotto quest'ultimo aspetto, uno degli strumenti di misurazione adottati è il monitoraggio dei cantieri. Murgia adotta dei parametri diversi con punteggi da 1a 10, mentre Gergas prevede una valutazione basata sulle non conformità riscontrate.

Facendo un ragionamento complessivo su Centria, Estracom, Gergas e Murgia, nel 2021 sono state effettuate 269 visite ispettive nei cantieri stradali. Stesso numero di ispezioni ha interessato appaltatori e subappaltatori. Nel dettaglio, l'83,6% degli interventi ispettivi è stato effettuato da Centria. Da rilevare inoltre che nel 2021 Estracom e Gergas hanno ispezionato il 100% dei propri cantieri, mentre Centria, che presenta un elevato numero di cantieri aperti (662), ne ispeziona il 34%. In quanto a conformità, i cantieri risultano conformi nel 100% dei casi. A seguito delle visite ispettive effettuate, non si è resa necessaria alcuna azione correttiva. I cantieri di Estra Clima non sono stati ispezionati, mentre l'attività di Estra non prevede l'organizzazione di cantieri. Ritornando alla valutazione dei fornitori, i partner commerciali presi in esame hanno ottenuto, in media, un punteggio pari a 92,5 punti su un massimo di 100¹⁵, attestandosi sui livelli dello scorso anno.

Centria è la principale Società del Gruppo Estra che opera nel settore della distribuzione del gas metano ed è certificata SA8000. Il possesso di questa certificazione implica una particolare attenzione agli aspetti di valutazione sociale dei fornitori, per la quale la SA8000 prevede degli standard di riferimento ben precisi. Inoltre, la certificazione promuove la richiesta nei confronti dei fornitori stessi di conformarsi ai requisiti previsti da essa. A questo proposito, la Società

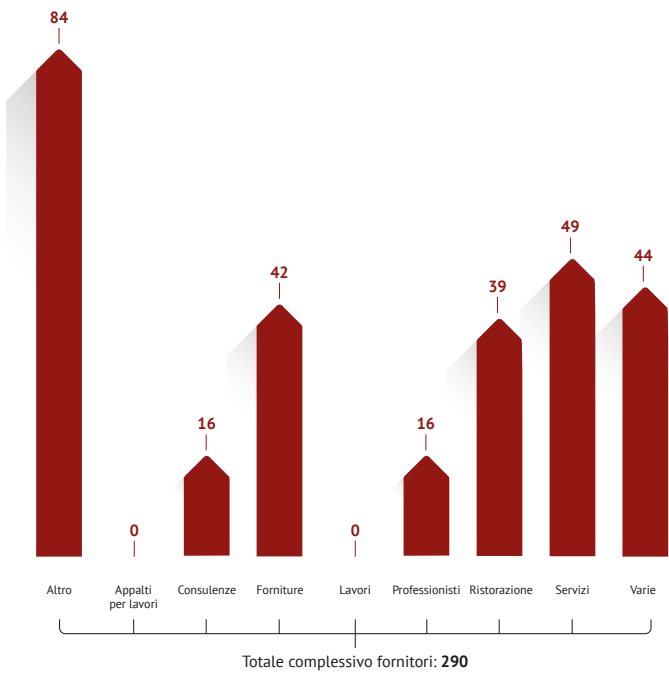
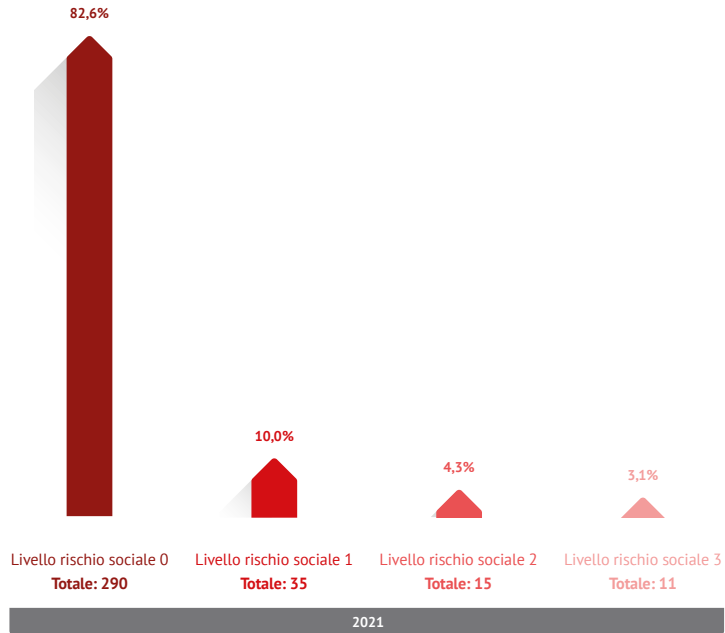
effettua controlli periodici sul rischio sociale che caratterizza l'attività del fornitore, accompagnando tale verifica con attività di comunicazione. Nello specifico, Centria adotta un sistema di valutazione del rischio sociale dei propri fornitori, classificandoli in base a diversi livelli di rischio potenziale, determinati dalla tipologia e dall'importo della fornitura. La Società ha deciso di adottare tale procedura di valutazione in quanto le attività connesse alla distribuzione del gas metano, in particolare l'esecuzione dei lavori, comportano oggettivamente un maggior rischio sociale nella scelta dei fornitori rispetto ad altre attività del Gruppo Estra. A ciascun livello identificato corrisponde una procedura di monitoraggio e controllo che diventa progressivamente più completa e complessa all'aumentare del rischio. Più in dettaglio:

- per i fornitori classificati a un livello di rischio 0, viene inviata un'informativa nella quale si rende noto il possesso della certificazione SA8000 e gli obiettivi prioritari della Politica della Responsabilità Sociale;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 1, oltre all'informativa, viene richiesto un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire i principi di Responsabilità Sociale previsti dalla Norma internazionale SA8000;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 2, oltre all'informativa, viene richiesto un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire i principi di Responsabilità Sociale previsti dalla Norma internazionale SA8000 e a rendersi disponibile a svolgere il processo di autovalutazione tramite questionari per verificare il rispetto di tali requisiti;
- per i fornitori classificati ad un livello di rischio 3, oltre a quanto previsto per il livello 2, viene richiesta la disponibilità a effettuare personalmente degli audit di verifica presso il fornitore stesso.

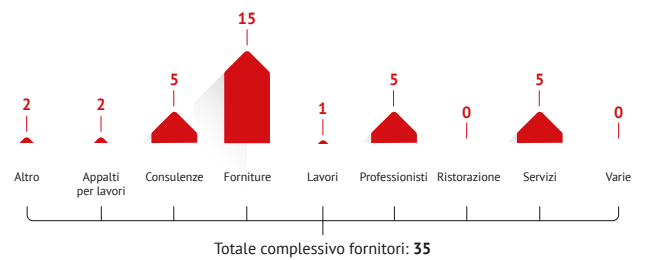
Di seguito, nel prospetto riepilogativo, è possibile osservare gli esiti della valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per l'anno 2021, suddivisi in modo funzionale per gruppo merceologico.

15. Per chiarezza, si rende noto che tale punteggio è il risultato della media ponderata delle percentuali della valutazione dei fornitori, tenendo conto, nel complesso, di qualità, ambiente e sicurezza.

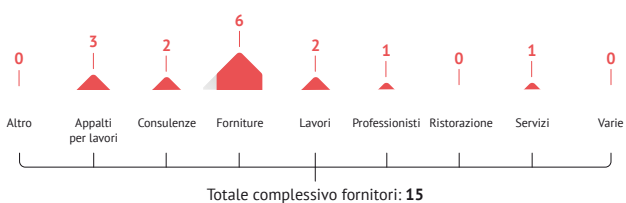
Valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria



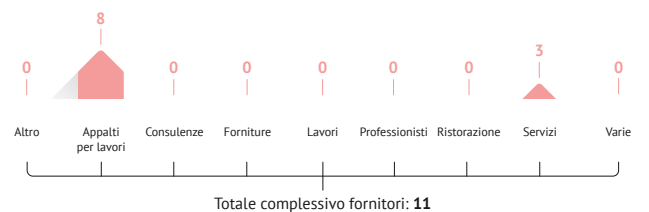
Livello rischio sociale 0



Livello rischio sociale 1



Livello rischio sociale 2



Livello rischio sociale 3

Analizzando i 351 fornitori (+20 rispetto al 2020), si evidenzia che:

- 290 aziende, pari al 82,6%, è caratterizzato da un livello 0 di rischio sociale;
- 35 aziende, pari al 10,0%, è caratterizzato da un livello 1 di rischio sociale;
- 15 aziende, pari al 4,3%, è interessato da un livello 2 di rischio sociale;
- 11 aziende, pari al 3,1%, presenta un livello 3 di rischio sociale.

Nel confronto con i dati dello scorso anno, si rileva un sensibile incremento del numero dei fornitori con rischio sociale di livello 0. Si è passati dai 122 del 2020 ai 290 del 2021, ossia dal 36,7% all'82,6% del totale del numero di fornitori analizzati, con una conseguente variazione percentuale positiva di circa 46 punti percentuali. Detto scarto incrementale

ha ridefinito i rapporti in termini percentuali con gli altri livelli di rischio; in particolare, il numero dei fornitori caratterizzati da livello 1 di rischio sociale si è ridotto di 126 unità (161 nel 2020 a fronte dei 35 del 2021), mentre i partner commerciali con livello 2, sono passati dal 12% al 4,3%, subendo una riduzione di quasi 8 punti percentuali. Pressoché stabile risulta essere il valore numerico delle aziende con livello 3 (9 nel 2020 contro 11 del 2021). Le variazioni che emergono nel 2021 rispetto all'anno precedente sono principalmente dovute a una revisione dei parametri di valutazione per i fornitori con importi inferiori a 50.000 euro.

Infine, a quei fornitori che a causa della loro attività presentano un elevato impatto ambientale, Centria richiede il possesso di certificazioni di carattere ambientale ISO 14001.



Albo Fornitori

L'Albo Fornitori è adottato dalla capogruppo Estra SpA, ma, in base a un regolamento interno se ne possono avvalere anche tutte le altre Società del Gruppo. Nel 2021, il numero degli operatori economici che si sono interfacciati con l'Albo Fornitori adottato da Estra SpA è aumentato di 105 fornitori rispetto al 2020. I 693 operatori economici sono così suddivisi:

- 584 risultano essere accreditati (tra cui 73 accreditati non confermati per varie ragioni come, ad esempio, il mancato aggiornamento di determinate informazioni rilevanti e 21 con certificazione scaduta);
- 12 sono in attesa di controllo da parte del Servizio competente;

- 76 hanno avviato la procedura per l'iscrizione attraverso la compilazione della domanda, senza averla tuttavia ancora completata (sono i cosiddetti "fornitori in pre-iscrizione").

A partire dal 1° febbraio 2020, l'Albo Fornitori si è rinnovato e ai partner commerciali presenti nel precedente registro, vigente dal 2016 al 2019, è stata inviata una comunicazione circa le modalità per l'iscrizione al nuovo Elenco degli Operatori Economici che rimarrà in vigore fino a gennaio 2023. Il rinnovamento ha interessato anche le categorie merceologiche che sono state riorganizzate in considerazione delle mutate esigenze aziendali.

Operatori iscritti all'Albo Fornitori

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|------------|------------|
| TOTALE | 688 | 588 | 693 |
| ACCREDITATI | 401 | 465 | 584 |
| CON CERTIFICAZIONE SCADUTA PUR ESSENDO ACCREDITATI | 146 | 33 | 21 |
| IN ATTESA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO COMPETENTE | 79 | 3 | 12 |
| IN PRE-ISCRIZIONE | 42 | 87 | 76 |



Si ricorda, inoltre, che come per il precedente, ai soggetti intenzionati a iscriversi al nuovo Albo Fornitori è richiesto di dichiarare, sotto la propria responsabilità, di non essere stati oggetto di sentenze di condanna passate in giudicato, decreti penali di condanna divenuti irrevocabili, né sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p., né che sussistano situazioni ostative alla contrattazione con la Pubblica Amministrazione, nonché di impegnarsi a rispettare le disposizioni sulla tracciabilità dei propri flussi finanziari. Questo risponde allo scopo di garantire la moralità professionale e sociale dei fornitori che collaborano con il Gruppo Estra.

A seguito della L. 120/2020, le Società del Gruppo Estra hanno incrementato l'utilizzo dell'Albo Fornitori che è stato possibile utilizzare anche per forniture con un valore compreso tra 500.000 euro e 1.000.000 di euro. Inoltre, a partire dal 1° di ottobre del 2021, per Estra SpA è entrato in vigore un provvedimento che si è posto l'obiettivo di standardizzare la procedura per affidamenti di incarichi a professionisti e consulenti. Per tutte le altre Società del Gruppo, i relativi organi amministrativi sono tenuti a definire le tempistiche dell'entrata in vigore di queste nuove modalità operative. L'ordine di servizio emesso stabilisce che, per l'affidamento di incarichi, è possibile rivolgersi unicamente a professionisti e consulenti che si sono preventivamente iscritti all'Albo Fornitori. Inoltre, per incarichi di importi superiori a

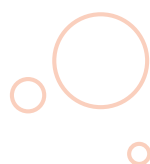
40.000 euro, è richiesta una ricerca di mercato che porti all'acquisizione di almeno 3 preventivi. Nel caso in cui non sia possibile reperire il numero minimo di preventivi richiesti, il Responsabile dell'area coinvolta dovrà formalizzare una motivazione scritta. In ogni caso, è compito del Responsabile di Funzione segnalare eventuali situazioni di conflitto al proprio Caposervizio o alla Direzione Aziendale che effettueranno le opportune valutazioni.

I contenziosi con fornitori

I contenziosi giudiziali ed extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo si sono ulteriormente ridotti nel 2021 (come è desumibile dalla tabella riportata sotto), rendendo il dato di per sé trascurabile. A fine anno, risultano aperti 2 contenziosi giudiziali; al contrario, sono 3 i contenziosi chiusi nel corso dell'anno: 1 con procedura giudiziale e 2 con procedura extragiudiziale. Il fatto che il contenzioso definito tramite procedura giudiziale derivi da un precedente contenzioso extragiudiziale non risolto testimonia la volontà del Gruppo Estra di cercare di risolvere le controversie con i fornitori in via transattiva, evitando dunque contenziosi legali. Riguardo all'oggetto, i contenziosi hanno riguardato il mancato pagamento di fatture a seguito di servizi erogati e trasferite, nonché la contestazione di importi relativi a rimborsi effettuati. Non si sono registrate significative richieste di risarcimento da parte dei fornitori.

Numero contenzioni con fornitori per tipologia

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| CONTENZIOSI GIUDIZIALI | | | |
| APERTI ALLA FINE DELL'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO) | 1 | 3 | 2 |
| DURANTE L'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO) | 1 | 0 | 1 |
| CONTENZIOSI EXTRAGIUDIZIALI | | | |
| APERTI ALLA FINE DELL'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO) | 6 | 1 | 0 |
| CHIUSI DURANTE L'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO) | 5 | 4 | 2 |



Procedure di gara

Nel corso del 2021 il Gruppo Estra ha indetto 5 procedure a evidenza pubblica (di cui 1 iniziata nel 2020) e 14 procedure negoziate (di cui 4 iniziate l'anno precedente) per l'affidamento di lavori, forniture e servizi.

Al fine di partecipare a tali procedure, ai fornitori viene richiesto il possesso di alcune certificazioni con l'intento di garantire il soddisfacimento di determinati requisiti ambientali e sociali in relazione all'oggetto della procedura, sebbene attualmente il Gruppo non sia dotato di una procedura standard tesa a valutare i propri fornitori secondo criteri sociali e ambientali definiti. La tabella sottostante riporta le certificazioni richieste ai fornitori sia nelle procedure a evidenza pubblica che in quelle negoziate. La SA8000 è la certificazione più richiesta; essa valuta aspetti della gestione aziendale riguardanti la responsabilità sociale d'impresa, ponendo particolare attenzione a tematiche quali il rispetto dei diritti umani, ovvero il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità del posto di lavoro. Altre certificazioni frequentemente richieste sono:

- la ISO 9001 che certifica i sistemi di gestione della qualità;
- la ISO 14001 che certifica il sistema di gestione ambientale di un'organizzazione;
- la OHSAS 18001 (che dall'11 settembre

2021 è stata sostituita dall'UNI ISO 45001) che certifica il sistema di controllo della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Talvolta la procedura prevede, inoltre, il possesso di certificazioni per lavorazioni specifiche allo scopo di assicurare determinate prestazioni operative.

Infine, la richiesta di attestazioni SOA è volta a garantire il possesso da parte delle imprese del settore lavori di tutti i requisiti economici, tecnici e organizzativi previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e DPR 207/2010).

In alcune gare, Estra non chiede il possesso di determinate certificazioni, quanto piuttosto il rispetto dello standard prestazionale da esse definito. Ad esempio, con riferimento alla ISO 14001, la richiesta del rispetto delle procedure previste dalla certificazione nell'esecuzione del servizio o della fornitura, piuttosto che il possesso della certificazione stessa, garantisce la qualità del lavoro e consente anche alle imprese di piccole dimensioni di concorrere. Questo permette di allargare la platea delle possibili aziende fornitrici e di offrire opportunità di collaborazione a imprese di varie dimensioni. Analogamente, nelle procedure negoziate del 2021, non è stato richiesto ai fornitori il possesso delle attestazioni SOA, in quanto non obbligatorio per lavori inferiori o pari a 150 mila euro,

ma piuttosto il rispetto dei requisiti previsti dal comma 1 art. 90 del DPR 207/2010, ossia: importo dei lavori analoghi eseguiti direttamente nel quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando non inferiore all'importo del contratto da stipulare;

- costo complessivo sostenuto per il personale dipendente non inferiore al 15% dell'importo dei lavori eseguiti nel quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando; nel caso in cui il rapporto tra il suddetto costo e l'importo dei lavori sia inferiore a quanto richiesto, l'importo dei lavori viene proporzionalmente ridotto in modo da ristabilire la percentuale richiesta;
- il possesso di adeguata attrezzatura tecnica per svolgere il lavoro oggetto della procedura.

Tutto ciò ha permesso di incrementare il coinvolgimento delle piccole imprese. Per quanto concerne l'oggetto, le procedure a evidenza pubblica hanno riguardato l'installazione di misuratori elettronici del gas con funzioni di telelettura e di telegestione, la manutenzione delle reti di distribuzione gas e impianti, non-

ché la costruzione di reti di distribuzione gas e impianti di derivazione di utenza in alcuni Comuni della provincia di Grosseto, la fornitura odorizzante, oltre a servizi di lettura contatori e polizze assicurative. Le procedure negoziate si sono riferite perlopiù a forniture e posa in opera di dispositivi (convertitori di volumi gas e relativi Data Logger, apparati di telesorveglianza per protezione catodica, apparati di telecontrollo per impianti di riduzione di pressione del gas, apparecchiature per riqualificazione impianti di misura fiscale nelle cabine REMI) e a servizi ricostruttivi e manutentivi (sostituzione dei generatori di calore di preriscaldamento, lavori di pronto intervento, costruzione e manutenzione reti ad allacciamenti gas metano dell'impianto gas, servizio di riparazione e verifica periodica sui convertitori di volume installati sui gruppi di misura gas). Marginalmente, dette procedure hanno interessato servizi professionali di natura trasversale, quali la fornitura di licenze triennali su vari prodotti VMware, l'affidamento del servizio telematico di Rassegna Stampa e la progettazione esecutiva di nuovi arredi a ridotto impatto ambientale.

Procedure a evidenza pubblica

| | | |
|---|---|--|
| <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>19.732</p> | <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>5.675</p> | <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>7.772</p> |
| <p>Numero di procedure</p> <p>5</p> | <p>Numero di procedure</p> <p>1</p> | <p>Numero di procedure</p> <p>5 (di cui una iniziata nel 2020)</p> |
| <p>Certificazioni richieste</p> <p>ISO 9001 (5 procedure)</p> <p>ISO 14001 (4 procedure)</p> <p>OHSAS 18001 (4 procedure)</p> <p>SA 8000 (2 richieste di conformarsi)</p> <p>Attestazioni SOA (3 procedure)</p> | <p>Certificazioni richieste</p> <p>ISO 9001</p> <p>ISO 14001</p> <p>OHSAS 18001</p> <p>SA 8000 (1 richiesta di conformarsi)</p> <p>Attestazioni SOA</p> <p>Altre certificazioni (Certificati di buon esito per lavorazioni analoghe)</p> | <p>Certificazioni richieste</p> <p>ISO 9001 (3 procedure)</p> <p>ISO 14001 (2 procedure)</p> <p>OHSAS 18001 (1 procedura)</p> <p>SA 8000 (1 procedura)</p> <p>Attestazioni SOA (1 procedura)</p> <p>Altre certificazioni (Certificazione 39001 Gestione Sicurezza Traffico Stradale; Qualificazione del personale che esegue le saldature in base alle norme UNI 9737:2016; UNI EN 13067:2013; UNI EN ISO 9606-1)</p> |
| <p>2019</p> | <p>2020</p> | <p>2021</p> |

Procedure negoziate

| <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>883</p> | <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>3.132</p> | <p>Importo complessivo (migliaia di €)</p> <p>4.951</p> |
|--|---|---|
| <p>Numero di procedure</p> <p>4</p> | <p>Numero di procedure</p> <p>12</p> | <p>Numero di procedure</p> <p>14</p> <p>(di cui quattro iniziate nel 2020)</p> |
| <p>Certificazioni richieste</p> <p>ISO 9001 (3 procedure)</p> <p>ISO 14001 (3 richieste di conformarsi)</p> <p>SA 8000 (4 richieste di conformarsi)</p> <p>Attestazioni SOA (3 procedure)</p> <p>Certificazioni per lavorazioni specifiche (1 procedura)</p> | <p>Certificazioni richieste</p> <p>SA 8000 (10 richieste di conformarsi)</p> <p>Attestazioni SOA (3 procedure)</p> <p>Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)</p> | <p>Certificazioni richieste</p> <p>ISO 9001 (3 procedure)</p> <p>ISO 14001 Rispetto delle procedure del sistema di gestione ambientale 14001 (2 procedure)</p> <p>OHSAS 18001 (2 procedure)</p> <p>SA 8000 (9 procedure)</p> <p>Attestazioni SOA Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (2 procedure)</p> <p>Certificazioni per lavorazioni specifiche Qualificazione del personale che esegue le saldature alle norme UNI 9737:2016; UNI EN 13067:2013; UNI EN ISO 9606-1 (2 procedure)</p> <p>Altre certificazioni (Conformità UE alle Direttive ATEX, MID, EMC; Conformità del prodotto alle norme: UNI/TS 11629:2020, UNI ISO 12405:2010, UNI 9167:2020 - 2 procedure; Prodotti con certificazione del rispetto dei Criteri Ambientali Minimi da DM. 11 gennaio 2017 come modificato dal DM 3 luglio 2019 - 1 procedura)</p> |
| <p>2019</p> | <p>2020</p> | <p>2021</p> |

L'aumento significativo del numero di procedure negoziate registrato negli ultimi due anni si spiega anche con l'entrata in vigore del D. Lgs. 76/2020 convertito in L. 120/2020 che ha semplificato le procedure di gara, rendendo più rapidi i meccanismi di selezione. Infatti, ha innalzato il tetto dell'importo per il quale è possibile svolgere una procedura negoziata, abbassando, allo stesso tempo, il numero degli operatori da interpellare. L'art. 2 comma 1 della suddetta Legge stabilisce che le stazioni appaltanti possono procedere all'affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture di importo inferiore a 139.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'art. 30 del Codice dei Contratti Pubblici di cui al Decreto Legislati-

vo 18 aprile 2016, n. 50. Il Decreto prevede l'utilizzo di una procedura negoziata, senza bando, previa consultazione di almeno cinque operatori economici, ove esistenti, per l'affidamento di servizi e forniture di importo pari o superiore a 139.000 euro e di importo pari o superiore a 150.000 euro e inferiore a 1.000.000 di euro, mentre si richiede la consultazione di almeno dieci operatori per lavori di importo pari o superiore a 1.000.000 di euro.

La stessa legge permette il ricorso all'affidamento diretto per servizi e forniture per importi inferiori a 139.000 euro. Estrada richiede uno o tre preventivi e assimila tale iter a una procedura negoziata, al fine di garantire trasparenza e qualità, nonché di ottimizzare il processo di selezione.





Fornitori in cifre

Valore delle forniture

Passata la fase emergenziale della pandemia da COVID-19, che nel 2020 aveva contribuito alla diminuzione dei fornitori, specie nei mesi di lockdown, causa riduzione delle attività, nel 2021 il numero dei partner commerciali

del Gruppo Estra è risalito. Per la precisione, il Gruppo ha instaurato rapporti di fornitura con 2.549 aziende, un dato che si impone nettamente nel corso del triennio.

Numero fornitori

| 2019 | 2020 | 2021 |
|-------|-------|-------|
| 2.444 | 2.302 | 2.549 |

Guardando alla composizione dei fornitori, si può osservare che il 97,3% dei partner commerciali (2.479 su 2.549) è configurabile come Società di persone e di capitali, nonché come associazioni, liberi professionisti e studi associati. Il restante 2,7% è rappresentato da cooperative e consorzi.

Dei 2.549 partner commerciali, il 98,1% sono aziende italiane, mentre la rimanente parte ha sede all'estero (dato pressoché stabile se confrontato con quello rilevato lo scorso anno).

In merito alla tipologia dei servizi forniti, i partner commerciali del Gruppo si differenziano essenzialmente per servizi relativi alla distribuzione e alla vendita. Per quanto riguarda la distribuzione gas, i fornitori sono principalmente aziende impegnate in lavori di manutenzione delle reti del gas metano, nella fornitura e posa di contatori del gas e nel rilascio e nell'aggiornamento delle certificazioni di qualità. Rispetto alla vendita, con riferimento a Estra Energie, Prometeo, Gas Marca e Piceno Gas Vendita, i fornitori offrono, in prevalenza, servizi di customer care e per l'acquisizione di nuovi clienti, tra i quali la gestione di store e sportelli, agenzie e venditori PaP, teleseller ed

infine distributori di gas. Estracom ha tra i propri partner commerciali soggetti che offrono servizi di allacciamento, customer care (sia per gli utenti finali che per le amministrazioni comunali), fornitura, nonché manutenzione di hardware e software. Estra Clima ricorre invece a imprese edili (lavori presso i condomini gestiti dalla Società) e ad aziende per la fornitura di materiale utile alla gestione dell'impianto a biomasse di Calenzano. Sono riconducibili alla Capogruppo Estra servizi quali forniture e manutenzioni di software, noleggio di automezzi, sponsorizzazioni e progetti di marketing. Le categorie di fornitori con i quali Ecolat intrattiene la maggioranza di rapporti sono trasportatori, aziende che si occupano della manutenzione elettromeccanica dell'impianto e imprese fornitrici di articoli di ferramenta e minuteria. Infine, i fornitori più importanti per Ecos sono imprese che trattano della gestione, trattamento e recupero di rifiuti industriali, aziende che offrono servizi e che si occupano di trasporti.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei fornitori nazionali, nel 2021 si registrano minime variazioni rispetto allo scorso anno (come è osservabile dalla tabella sottostante).

Distribuzione geografica dei fornitori italiani

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|-------|-------|-------|
| NORD | 26,9% | 28,2% | 27,3% |
| CENTRO | 66,9% | 65,4% | 66,4% |
| SUD | 5,1% | 4,9% | 5,1% |
| ISOLE | 1,1% | 1,5% | 1,2% |



Anche nel 2021, la Toscana si conferma la regione che vanta il maggior numero di partner commerciali del Gruppo: 1.138 aziende, pari al 45,5% dei fornitori totali. Presenze non trascurabili di fornitori sono localizzate in Lombardia (14,8%), Marche (9%), Lazio (5,3%) ed Emilia-Romagna (5,2%).

Prendendo a riferimento il Centro Italia, si nota come il valore totale dei fornitori sia ritornato ai

livelli pre-pandemici del 2019, quando il valore era superiore a 1.600 aziende. Inoltre, nel 2021, rispetto al 2020, il numero di fornitori provenienti dal Centro Italia ha segnato un incremento pari a 176 unità. Sebbene non si registrino variazioni tali da alterare in termini percentuali la ripartizione dei partner commerciali tra le regioni del Centro, si segnala una modesta riduzione del numero dei fornitori marchigiani (-1,3%) e molisani (-0,9%), a vantaggio delle aziende toscane (+2,8%).

Valore delle forniture Centro Italia in %

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| ABRUZZO | 4,4% | 5,1% | 4,3% |
| LAZIO | 8,1% | 8,2% | 7,9% |
| MARCHE | 14,3% | 14,8% | 13,5% |
| MOLISE | 3,6% | 3,5% | 2,6% |
| TOSCANA | 66,8% | 65,7% | 68,5% |
| UMBRIA | 2,8% | 2,7% | 3,1% |
| TOTALE FORNITORI CENTRO ITALIA | 1.611 | 1.485 | 1.661 |

quanto al valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra, il 2021 registra il supera-

mento delle 270.000 migliaia di euro (+4,7% sul 2020).

Valore complessivo delle forniture (migliaia di €)

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|---------|---------|
| 258.058 | 258.513 | 270.815 |

Le forniture italiane rappresentano il 99,8% del valore delle forniture totali, per un importo pari a 270.334 migliaia di euro; tale valore è stato generato per il 95,4% da Società di persone e di capitali, nonché associazioni, liberi professionisti e studi associati. Quanto al valore delle forniture per Società del Gruppo, Estra Energie copre il 65,4% dell'importo totale; a grande distanza si posizionano Centria (8,9%) ed Estra SpA (4,9%).

Il valore complessivo delle forniture rispec-

chia i dati riguardanti la distribuzione geografica dei partner commerciali, anche se in questo caso il divario percentuale tra Centro e Nord si assottiglia. In particolare, il valore delle forniture del Nord, nel triennio preso in esame, è cresciuto del 7,2%, (+5% nell'ultimo anno), a differenza di quello del Centro che ha subito una diminuzione del 6,6% (-4,1% nell'ultimo anno). Minime variazioni negative hanno riguardato il valore delle forniture del Sud e delle Isole.

Suddivisione geografica del valore complessivo delle forniture

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|-------|-------|-------|
| NORD | 34,5% | 36,7% | 41,7% |
| CENTRO | 62,4% | 59,9% | 55,8% |
| SUD | 2,3% | 2,3% | 2,0% |
| ISOLE | 0,8% | 1,1% | 0,5% |



A livello regionale, la Toscana si conferma leader nazionale in questa particolare graduatoria, raccogliendo poco meno del 44% del valore delle forniture italiane (in ribasso di circa un punto percentuale rispetto al 2020). Si rilevano, in questo caso, due tendenze opposte. La prima riguarda il valore delle forniture

delle aziende marchigiane che da quattro anni registra in media una contrazione annuale intorno al 4% (-3,2% nell'ultimo anno); la seconda ha come protagonista la Lombardia che, nel presente anno, ha visto aumentare il valore complessivo delle proprie forniture di oltre 7 punti percentuali.

Suddivisione valore forniture per regione in %

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| TOTALE VALORE FORNITURE ITALIANE (MIGLIAIA DI €) | 257.530 | 258.149 | 270.334 |
| ABRUZZO | 1,5% | 1,3% | 1,3% |
| BASILICATA | 0,1% | 0,1% | 0,0% |
| CALABRIA | 0,4% | 0,6% | 0,5% |
| CAMPANIA | 0,7% | 0,6% | 0,6% |
| EMILIA-ROMAGNA | 4,7% | 4,7% | 4,7% |
| FRIULI-VENEZIA GIULIA | 0,1% | 0,1% | 0,1% |
| LAZIO | 4,6% | 4,3% | 4,5% |
| LIGURIA | 0,4% | 1,9% | 0,5% |
| LOMBARDIA | 12,2% | 13,9% | 21,0% |
| MARCHE | 12,9% | 8,3% | 5,1% |
| MOLISE | 0,3% | 0,3% | 0,4% |
| PIEMONTE | 13,6% | 13,8% | 13,0% |
| PUGLIA | 1,1% | 1,1% | 0,8% |
| SARDEGNA | 0,5% | 0,8% | 0,1% |
| SICILIA | 0,3% | 0,3% | 0,4% |
| TOSCANA | 42,2% | 44,7% | 43,8% |
| TRENTINO-ALTO ADIGE | 0,1% | 0,2% | 0,2% |
| UMBRIA | 0,9% | 0,9% | 0,8% |
| VALLE D'AOSTA | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| VENETO | 3,3% | 2,1% | 2,2% |

Cresce ancora il valore delle forniture toscane rapportato al Centro Italia. Nel 2021, esso

rappresenta quasi l'80% del valore delle forniture totali (+3,9% in relazione al 2020).

Valore delle forniture Centro Italia in %

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|-------|-------|-------|
| ABRUZZO | 4,4% | 5,1% | 4,3% |
| LAZIO | 8,1% | 8,2% | 7,9% |
| MARCHE | 14,3% | 14,8% | 13,5% |
| MOLISE | 3,6% | 3,5% | 2,6% |
| TOSCANA | 66,8% | 65,7% | 68,5% |
| UMBRIA | 2,8% | 2,7% | 3,1% |

Contratti e acquisti

Il Gruppo Estra ricorre a due principali modalità per l'acquisizione di beni e servizi:

- ordini da contratto, derivanti dagli esiti di una procedura di gara o di un affidamento diretto;
- acquisti autorizzati, per i quali è richiesto un preventivo, e acquisti rapidi autorizzati, i quali hanno origine da forniture richieste da uno specifico Servizio a fronte di situazioni di urgenza (per questo motivo non necessitano del preventivo).

Nel 2021, come si evince dalle tabelle sottostanti, gli acquisti tramite ordini da contratto, acquisti autorizzati e rapidi autorizzati hanno rappresentato circa il 95,6% del totale del valore delle forniture, pari a 258.829 migliaia di

euro (+32,0% se confrontato con lo stesso dato percentuale del 2020). Nello stesso anno, Gas Marca e Piceno Gas Vendita hanno effettuato acquisti (le due Società non distinguono tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati) per un totale di 58.967 euro, registrando una diminuzione del 22%.

Dall'analisi delle singole modalità di acquisto di beni e servizi, emerge come il valore degli acquisti autorizzati e degli acquisti rapidi autorizzati sia diminuito nell'ultimo anno (-3,7%). Tale diminuzione risponde a una precisa politica aziendale di trasparenza che ha portato Estra Energie e altre Società del Gruppo come Prometeo, Gergas e Murgia a non fare più ricorso agli acquisti rapidi autorizzati.

Ordini da contratto (migliaia di €)*

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---------|---------|---------|
| 206.551 | 184.368 | 247.673 |

Acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati (migliaia di €)*

| 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--------|--------|
| 12.423 | 11.590 | 11.156 |

* I dati non includono le Società Piceno Gas Vendita e Gas Marca ed Ecos, per le quali non è stato possibile suddividere gli acquisti tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati.



Isola d'Elba vista da Piombino, Toscana



7

**Per noi l'orizzonte
non è un limite,
ma il punto da cui iniziare
a guardare oltre.**

L'AMBIENTE



OBIETTIVI E RISULTATI
POLITICA AMBIENTALE
MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Levane, Toscana

30.307.440

energia elettrica prodotta
da fonti rinnovabili kWh

13.204

tonnellate di emissioni di CO₂ evitate

94%

dei rifiuti prodotti vengono
recuperati anziché smaltiti

401

interventi di
efficientamento realizzati

306.080

contratti attivi relativi a listini gas ed energia elettrica green





L'AMBIENTE

Obiettivi e risultati

La sostenibilità ambientale è al centro dell'agire del Gruppo Estra. Ogni giorno ci impegniamo nella lotta contro il cambiamento climatico. Lo facciamo limitando i rischi e l'impatto delle nostre attività, riducendo sempre di più le emissioni e i rifiuti prodotti, incentivando la produzione di energia da fonti rinnovabili e promuovendo la mobilità elettrica.

Molti dei seguenti obiettivi mirano a raggiungere quello, inserito nel Piano Strategico del Gruppo 2021-2025, di riduzione del 20% dei consumi interni con conseguente diminuzio-

ne delle emissioni. Le attività che sono state e che verranno svolte sugli immobili per ottenere questo risultato sono elencate sotto.

Obiettivi 2021

CONSUMI ED EFFICIENZA ENERGETICA

CENTRIA

Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando altri tre impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione preriscaldamento e scambiatori). Per il programma 2021 è stato individuato un primo impianto in cui eseguire l'intervento di efficientamento: Arezzo 1. Sono inoltre in corso le valutazioni costi-benefici per l'installazione di ulteriori 6 sistemi in altrettante cabine REMI.

ESTRA

Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led e impianto FV.

CENTRIA

Sostituzione di coperture di cabine contenenti amianto: - n. 2 da sostituire nel 2021.

RISULTATI 2021

Obiettivo raggiunto

Nel corso del 2021 sono stati completati i lavori previsti nella cabina di Arezzo 1 e a dicembre 2021 la cabina è entrata in servizio. Si sono concluse positivamente le valutazioni costi-benefici per l'installazione in ulteriori 6 cabine REMI. Per una cabina sono già stati eseguiti gli interventi, per le rimanenti 5 si è già effettuata la gara e saranno realizzate nel corso del 2022.

Obiettivo parzialmente raggiunto

Il lavoro relativo all'efficientamento energetico è quasi terminato. Ad oggi la sede gestisce autonomamente il servizio calore e clima attraverso un nuovo impianto. Da completare l'installazione dei pannelli fotovoltaici sul tetto a causa di problemi burocratici da espletare.

Obiettivo raggiunto

Nel corso del 2021 sono state sostituite 2 cabine.

CONSUMI ED EFFICIENZA ENERGETICA

RISULTATI 2021

ESTRA

Conclusione della ristrutturazione nella sede di Prato della zona denominata Ex Sori, compreso efficientamento del sistema lighting e climatizzazione. Nuova gestione degli impianti tecnologici con software da remoto. In corso di realizzazione la sperimentazione su progetti pilota. Terminerà con la fine dei lavori di ristrutturazione sede di Prato locali ex Sori.

Obiettivo parzialmente raggiunto

I lavori sono iniziati e hanno portato alla realizzazione di tutte le infrastrutture clima ed elettriche a servizio dei locali. Nell'anno 2022 sarà completata tutta la parte di BMS e lighting.

ESTRA

Intervento di gestione da remoto della centrale idrica sede Estra SpA Prato.

Obiettivo raggiunto

La centrale idrica della sede è sotto controllo remoto attraverso un software di telegestione.

ESTRA

Efficientamento del primo piano sede Arezzo.

Obiettivo raggiunto

Efficientamento del piano primo della sede di Arezzo terminato.

ESTRA

Sostituire gradualmente le lampade nelle sedi aziendali di Estra SpA con luci a led.

Obiettivo raggiunto

Per quanto riguarda la sede di Prato, è stato proposto alla proprietà dell'immobile e accettato in modo formale, la sostituzione dei corpi illuminanti perimetrali su Via Panziera e su Via di Grignano. Per quanto riguarda la sede di Arezzo, la sostituzione delle lampade esistenti con nuove lampade a tecnologia led è stata completata. L'installazione di tutti i corpi perimetrali a tecnologia led sarà terminata nel 2022.

ESTRA

Continuare la politica di efficientamento energetico della sede di Arezzo con:

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

Obiettivo non raggiunto

Ad oggi non sono stati realizzati i lavori previsti. È in corso con la proprietà, un progetto complessivo di efficientamento energetico e risanamento dell'immobile, prevedendo anche un ampliamento della sede.

ESTRA

Ottimizzare i consumi energetici attraverso la graduale separazione delle utenze energetiche volta a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi.

Obiettivo parzialmente raggiunto

Per quanto riguarda la sede di Arezzo, è terminata da parte della Società dell'acqua la fornitura di due nuovi misuratori a servizio della mensa e del sistema antincendio. Per quanto riguarda Prato, è in corso con la proprietà dell'immobile un adeguamento generale dell'impianto elettrico volto alla separazione di alcuni servizi interni. Per quanto riguarda la sede di Siena, è stata raggiunta in questo anno la separazione della fornitura dell'energia elettrica tra Estra ed il consorzio Terre Cablate ed Acquedotto del Fiora.



MOBILITÀ ELETTRICA

RISULTATI 2021

GRUPPO ESTRA

Installare 10 colonnine di ricarica per auto elettriche.

Obiettivo parzialmente raggiunto

5 colonnine installate più altre 14 per le quali abbiamo ottenuto la concessione del suolo, ma che per questioni di tempistiche burocratiche e di distribuzione elettrica non sono state attivate nel corso del 2021.

GRUPPO ESTRA

Vendita di 60 e-bike distribuite attraverso i canali societari.

Obiettivo parzialmente raggiunto

A causa di ritardi di approvvigionamento del prodotto.

GRUPPO ESTRA

Vendita di 40 wallbox/stazioni di ricarica distribuite attraverso i canali societari.

Obiettivo non raggiunto

La vendita è stata rallentata a causa di un ritardo di implementazione dell'erp aziendale.

GRUPPO ESTRA

Avvio del progetto di commercializzazione e proposizione dei monopattini elettrici, distribuiti attraverso i canali societari.

Obiettivo raggiunto

GRUPPO ESTRA

Vendita di 100.000 lampadine led a risparmio energetico, distribuite attraverso i canali societari, in gran parte come concorso a premi associato a un listino luce, con l'obiettivo di sensibilizzare al risparmio energetico.

Obiettivo raggiunto

RIFIUTI

RISULTATI 2021

ECOLAT

30% riduzione volumetrica dei rifiuti lavorati.

Obiettivo raggiunto

Grazie alla riduzione volumetrica fatta con il trituratore.

ESTRA CLIMA

Stipula contratto per recupero ceneri fini impianto biomassa. Attualmente il fornitore che gestisce tali rifiuti li conferisce a smaltimento quindi con maggior impatto ambientale.

Obiettivo raggiunto

Stipulato contratto con fornitore e smaltite tutte le ceneri accumulate.

GRUPPO ESTRA

Incentivare e implementare la fatturazione elettronica.

Obiettivo raggiunto

Incrementata la fatturazione elettronica rispetto al 2020 per le Società Estra Energie, Prometeo ed Estracom.

GRUPPO ESTRA

Ottimizzare l'utilizzo delle macchine multifunzioni per contenere i consumi di carta e prodotti consumabili.

Obiettivo raggiunto

Installazione sulla quasi totalità delle sedi e unità locali delle macchine multifunzione rispondenti allo standard Print Releaf del Gruppo ad esclusione di Ecolat e Gergas. Ottimizzazione dei consumabili con predisposizione di default di stampe in B/N e fronte retro.

GRUPPO ESTRA

Sostituzione delle stampanti non ancora rispondenti allo standard Print Releaf del Gruppo Estra e adeguamento delle sedi di Siena, Arezzo, Murgia, Rieti e Fano.

Obiettivo raggiunto



Obiettivi 2021-2022

Gruppo Estra

Avvio del progetto di proposizione di noleggio a lungo termine di auto elettriche distribuite attraverso i canali societari. Nel 2021 è stata avviata la trattativa con il fornitore.

Messa a disposizione nella flotta veicoli aziendali di mezzi di mobilità sostenibile (es: auto elettriche, scooter elettrici, e-bike, monopat-

tini). Nel 2021 sono state acquistate due nuove auto elettriche.

Proseguire l'implementazione dei servizi di sharing in ambito mobilità sostenibile, con eventuali nuovi sviluppi territoriali o partnership (es: su sharing monopattini). Obiettivo sospeso, non avviato.

Obiettivi 2022

Estra

Conclusione della ristrutturazione nella sede di Prato della zona denominata Ex Sori, compreso efficientamento del sistema lighting e climatizzazione.

Nuova gestione degli impianti tecnologici con software da remoto: realizzazione del sistema di remotizzazione degli store di Prato, Arezzo, Siena, Sesto Fiorentino. Arezzo: remotizzazione della centrale idrica e della centrale di pressurizzazione dell'antincendio.

Gruppo Estra

Offerta E-Mobility settore privato: 200 interventi di installazione di infrastrutture di ricarica in ambito privato.

Mobilità elettrica per la Pubblica Amministrazione: 50 concessioni di suolo pubblico

per l'installazione di nuove colonnine.

Ecolat

Efficientamento impianto ML per migliorare la qualità del rifiuto finale.

Ecos

Efficientamento lavorazione di riduzione volumetrica lana di roccia.

Centria

Migliorare i consumi energetici relativi alla gestione delle caldaie REMI, attraverso l'implementazione di sistemi elettronici, realizzando impianti con interventi di efficientamento energetico (coibentazione, pompe, gestione preriscaldamento e scambiatori). Per il 2022 è prevista la realizzazione e messa in servizio dei sistemi di efficientamento per n. 5 cabine REMI.

Obiettivi 2021-2023

Gruppo Estra

Incremento dematerializzazione documenti con adozione anche di un nuovo gestionale a livello di Gruppo societario.

Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli tutti con l'ultima

omologazione in vigore. Nel 2021 i mezzi sono stati ordinati, siamo in attesa di riceverli.

Sostituzione di coperture di cabine contenenti amianto: n. 5 di nuova acquisizione da programmare sostituzione periodo 2021-2023.



Obiettivi 2022-2023

Estra

Completamento sostituzione delle lampade nelle sedi aziendali di Prato e Arezzo con luci a led.

Gruppo Estra

Partecipare a un minimo di cinque bandi per l'installazione di colonnine di ricarica su suolo pubblico nei comuni soci indiretti. Nel 2021 obiettivo raggiunto all'80%.

Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli, tutti con l'ultima omologazione in vigore.

Centria

Sostituzione di 8 coperture di cabine contenenti amianto.

Obiettivi 2023-2024

Ottimizzare i consumi energetici nelle sedi di Arezzo, Siena e Prato, attraverso la graduale separazione delle utenze energetiche volta a migliorare i consumi e a permettere una puntuale attribuzione degli stessi.

Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led e termine del lavoro di installazione dei pannelli fotovoltaici sulla sede.



Politica ambientale

Sebbene Estra non abbia formalizzato una politica ambientale organica e unitaria a livello di Gruppo, è fondamentale sottolineare come la natura del proprio business, oltre all'orientamento della propria mission, abbiano contribuito a sancire alcuni elementi imprescindibili caratterizzanti i propri sistemi di gestione ambientali. Questo impegno è esplicitato nella politica del Sistema di Gestione Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale e da tutte le Società del Gruppo. A tale riguardo, Estra ha sviluppato specifici strumenti per il monitoraggio delle prestazioni (anche in termini di

sostenibilità e salvaguardia ambientale) quali la valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa.

Il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352 e la Registrazione EMAS. Le Società che sono certificate ISO 14001 sono quelle che svolgono attività a maggior impatto ambientale: Estra, Estra Energie, Estracom, Estra Clima, Centria, Gergas, Ecolat, Prometeo ed Ecos.

Nel
2021
nessuna segnalazione
o sanzione ambientale
segnalata

Più in dettaglio, 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. La certificazione riguarda tutte le Società del Gruppo che hanno impatti ambientali rilevanti, ad esclusione delle Società di vendita;
- si impegna per un miglioramento continuo delle performance ambientali, assicurando sempre il rispetto delle norme e dei regolamenti di riferimento;
- mira a ridurre l'uso delle risorse naturali utilizzate per lo svolgimento delle proprie attività, tramite processi interni ed esterni volti al contenimento delle emissioni;
- ove possibile, opera una riduzione dei rifiuti prodotti, in particolare di quelli pericolosi, favorendo anche l'attività di recupero a discapito di quella di smaltimento;
- esegue una costante attività di monitoraggio dei possibili rischi ambientali correlati alle attività svolte e alla gestione delle proprie strutture mediante attività di verifica, valutazione e miglioramento;
- comunica e sensibilizza i dipendenti promuovendo una maggiore consapevolezza verso i temi legati alla salvaguardia dell'ambiente;
- informa e sensibilizza i propri fornitori e appaltatori in merito ai principi di gestione ambientale del Gruppo;
- promuove azioni e processi volti a minimizzare i consumi negli uffici e nelle sedi, oltre che quelli derivanti dal proprio parco automezzi, attraverso il rinnovo dello stesso,

impiegando tecnologie più efficienti e con un minor impatto ambientale;

- si impegna a sensibilizzare sui temi della sostenibilità e dello sviluppo sostenibile i cittadini dei Comuni serviti;
- contribuisce alla riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete, grazie a una costante manutenzione degli impianti;
- gestisce i propri cantieri con l'obiettivo di ridurre eventuali inquinamenti e sempre in conformità alle disposizioni legislative applicabili;
- individua e mette in atto misure idonee a ridurre e prevenire incidenti ambientali e le relative conseguenze per l'ambiente e per i cittadini.

Il Gruppo è orientato all'efficienza e alla conseguente riduzione dei consumi, promuove una corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti oltre ad essere attivo da anni nella produzione di energia da fonti rinnovabili. L'azienda è da sempre in prima linea nell'utilizzo di soluzioni di efficientamento energetico, con l'obiettivo di ottimizzare e diminuire i propri consumi e quelli dei propri clienti.

Durante l'anno 2021 non si segnalano multe o sanzioni ambientali a carico del Gruppo Estra. Tuttavia nel 2022 a seguito di una verifica dell'ARPAT (Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana) nella sede di Ecos, sono state emesse delle sanzioni in riferimento ad alcune problematiche procedurali già accertate e ad altre in corso di definizione.

Mitigazione degli impatti ambientali

L'impatto ambientale può variare di molto a seconda dell'attività svolta dall'azienda. Da questo punto di vista, Estra impatta sul territorio principalmente mediante il consumo di energia elettrica e gas metano per alimentare le proprie sedi, le cabine REMI, gli impianti di produzione di energia, nonché il carburante necessario

alla propria flotta automezzi aziendale. Al fine di ridurre tale impatto, il Gruppo adotta misure interne ed esterne. Ne è un esempio la politica condotta a favore dell'efficientamento delle cabine REMI, delle proprie sedi, d'imprese, condomini e altre civili abitazioni in grado di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

Consumi energetici

I consumi energetici rappresentano un elemento sul quale il Gruppo Estra pone particolare attenzione. Essi possono essere classificati in tre macro aree (al netto delle perdite di metano):

- gas metano;
- energia elettrica;
- carburante per il funzionamento degli automezzi.

I consumi derivanti da energie rinnovabili ammontano a 9.457 GJ, mentre quelli da fonte non rinnovabile ammontano a 183.363 GJ per un totale di 192.820 GJ. Tale dato risulta essere in aumento del 14% rispetto al 2020 principalmente a causa dell'incremento dei consumi degli impianti di cogenerazione, in particolare quello di Ancona e in minima par-

Consumi di metano

Il Gruppo Estra utilizza gas metano anche per scopi diversi oltre al tradizionale riscaldamento delle sedi, dei locali ad uso ufficio e degli store per la vendita. Infatti, il consumo principale di metano è dovuto al funzionamento delle cabine REMI, degli impianti di cogenerazione e, recentemente, dell'impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti di Ecolat.

Detti consumi comprendono anche le perdite di metano derivanti da incidenti ambientali e quelle derivanti da perdite fisiologiche, ovvero quelle dispersioni che sono considerate "normali" nel processo di distribuzione del gas metano.

La tabella sottostante mostra in termini quantitativi quanto detto in precedenza, con l'esclusione delle perdite di metano che verranno trattate al termine del presente paragrafo non rappresentando un consumo in senso stretto. Il dato aggregato mostra un aumento del consumo di metano complessivo del

te in conseguenza dell'acquisizione della nuova Società Ecos.

Anche per il 2021 è stato calcolato l'indice di "intensità energetica" così come era stato fatto nel 2020, ovvero rapportando il totale dei consumi energetici del Gruppo (inclusi i consumi di metano, energia elettrica, diesel e benzina) e il numero totale dei dipendenti del Gruppo Estra. Nel 2020 l'intensità energetica era pari a 226 Giga Joule, mentre nel 2021 è stata di 245 Giga Joule. Pertanto, si è registrato nel biennio un aumento dell'8,4% dovuto sostanzialmente all'aumento dei consumi del Gruppo, in particolare per ciò che concerne gli impianti, come analizzato nei successivi paragrafi (a seguire, *Consumi di metano* e, a pag. 156, *Consumi di energia elettrica*).

16,7% dipeso in parte dall'aumento dei consumi di metano per la distribuzione del gas e in parte maggiore dovuto ai consumi degli impianti. In termini generali, il consumo di metano degli impianti adesso pesa complessivamente il 71% (contro il 67,5% del 2020), mentre la percentuale restante, circa un terzo, è attribuita alla distribuzione del gas per le cabine (25,8%) e all'utilizzo delle sedi, uffici e store (3,2%).

Guardando il dettaglio, si nota che i consumi di metano delle sedi, uffici e store sono diminuiti del 40,5% rispetto al 2020. Ciò è dipeso essenzialmente dall'efficientamento energetico effettuato sulla sede di Siena mediante la sostituzione di impianti a metano con pompe di calore di ultima generazione, il tutto coadiuvato da pannelli fotovoltaici (di prossima attivazione). Gli impianti del Gruppo fanno registrare un aumento di consumo di metano pari al 22,9% rispetto al 2020, dovuto essenzialmente ai consumi degli impianti di cogenerazione analizzati al termine del paragrafo.

Consumi di metano del Gruppo Estra (al netto delle perdite)

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------------------|------------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Mc | GJ | Mc | GJ | Mc | GJ |
| TOTALE | 2.366.719 | 83.553 | 3.346.162 | 118.056 | 3.904.624 | 137.759 |
| SEDI, UFFICI E STORE | 216.560* | 7.645 | 205.186* | 7.239 | 122.095* | 4.308 |
| DISTRIBUZIONE DEL GAS | 943.165 | 33.297 | 883.422 | 31.168 | 1.008.813 | 35.592 |
| IMPIANTI | 1.206.994 | 42.611 | 2.257.554 | 79.649 | 2.773.716 | 97.859 |

* Per quegli store/uffici per cui il dato non è direttamente gestito da Estra e per cui non è stato possibile rilevare il dato puntuale è stata effettuata una stima sulla base dei consumi certi che vengono rapportati ai metri quadrati della superficie della sede.

Aumento del
22,9%
dei consumi di metano nel 2021

Il consumo di metano di Ecolat nel 2021 è stato pari a pari a 1.777 mc contro i 1.452 mc dello scorso esercizio. Sulla base di quanto stabilito nel 2020 anche quest'anno l'85% del consumo, ovvero 1.510 mc, rappresenta l'effettivo consumo dell'impianto, mentre il restante 15% è il consumo della sede. Il calcolo è stato formulato, così come l'anno precedente, sulla base del rapporto dipendenti ufficio /impianto.

Il gas metano prima di essere immesso in rete per il suo utilizzo, viene riscaldato, decompresso e regolato mediante apposite strutture definite cabine REMI. Per svolgere la loro attività, questi impianti, fondamentali per il processo di distribuzione, consumano a loro volta gas metano.

Nel complesso, nel 2021, il consumo di gas metano per il processo di distribuzione gas è aumentato del 14,2% rispetto al 2020 e del 7% se rapportato al solo anno 2019 (ante pandemia).

Il Gruppo Estra possiede 5 impianti di cogenerazione, i quali possono essere suddivisi per fonte come riportato di seguito:

a) fonte rinnovabile

- l'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano, alimentato a cippato, con una potenza elettrica pari a 799 kW e una potenza termica di 4.500 kW;

b) fonte non rinnovabile

- l'impianto di trigenerazione di Sesto Fio-

rentino, alimentato a metano, con una potenza elettrica pari a 1.605 kW, una potenza termica di 1.596 kW e una potenza frigorifera di 561,6 kW;

- l'impianto di cogenerazione Malizia di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 135 kW e una potenza termica di 210 kW;
- l'impianto di cogenerazione Mattioli di Siena, alimentato a metano, ha una potenza elettrica pari a 520 kW e una potenza termica di 876 kW;
- l'impianto di cogenerazione Termas di Ancona, alimentato a metano, è dotato di una centrale con tre generatori di calore e due impianti di cogenerazione, per una potenza elettrica di 3.000 kW e una potenza termica complessiva installata di 19.000 kW.

Gli impianti di cogenerazione, come mostra la tabella successiva, fanno registrare un aumento dei consumi di metano del 22,9% rispetto al 2020; in termini di volumi si passa da 2.256.320 mc del 2020 ai 2.772.206 mc del 2021. Tale incremento è dovuto all'aumento dei consumi dell'impianto di Sesto e all'impianto Termas di Ancona. In dettaglio, nel corso del 2021, l'impianto di Sesto ha completato nuovi allacci alla propria rete, si tratta di circa 150 appartamenti, anche se non tutti abitati. Anche per ciò che attiene l'impianto di Ancona, si registrano nuovi allacciamenti di entità rilevante, come ad esempio l'ospedale di Ancona. Nel dettaglio i consumi di metano dell'impianto a fonte rinnovabile sono aumentati del 15,7%. Ciò è dipeso dal fatto che l'impianto ha subito un fermo di due mesi;

la pausa ha richiesto, tuttavia, il consumo di metano per continuare ad erogare i servizi alle utenze. Per quanto riguarda gli impianti alimentati a metano, l'incremento è stato molto più consistente (+24,4%) per quanto

detto in precedenza rispetto all'incremento di utenza dell'impianto di Sesto e di Ancona. La seguente tabella riporta il dettaglio di tali consumi.

Consumo di metano degli impianti di cogenerazione

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Mc | GJ | Mc | GJ | Mc | GJ |
| TOTALE | 1.206.994 | 42.611 | 2.256.320 | 79.605 | 2.772.206 | 97.806 |
| IMPIANTO ALIMENTATO A BIOMASSA | 324.663 | 11.462 | 403.246 | 14.227 | 466.481 | 16.458 |
| IMPIANTI ALIMENTATI A METANO | 882.331 | 31.149 | 1.853.074 | 65.378 | 2.305.725 | 81.348 |

Di seguito vengono riportate le informazioni inerenti alle perdite di metano, le quali vanno sommate ai consumi complessivi di metano del Gruppo Estra.

I dati delle perdite di metano si riferiscono a Centria, poiché Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato perdite di metano dovute ad incidenti ambientali. Nel corso del 2021 si sono verificati 5 incidenti ambientali dovuti principalmente a causa di terzi, che hanno comportato una fuoriuscita di metano complessivamente pari a 119.830 mc. Gli incidenti che hanno causato la maggiore perdita di gas sono stati due, entrambi verificatisi nel Comu-

ne di Lastra a Signa nella provincia di Firenze. Le perdite residuali hanno riguardato i Comuni di Castelpizzuto e Frosolone nella provincia di Isernia, Radicofani nella provincia di Siena.

Le perdite fisiologiche di metano, ovvero quelle che caratterizzano l'attività stessa di distribuzione del gas metano svolta da Centria, Gergas e Murgia Reti Gas sono state complessivamente 2.349.002 mc e se a queste sommiamo il dato degli incidenti ambientali, le perdite da metano si attestano a 2.468.832 mc.

Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica del Gruppo Estra riguardano i consumi da rete e da fotovoltaico dei locali ad uso ufficio e per la vendita (sedi, uffici e store), degli impianti di cogenerazione, quelli fotovoltaici (ed eolici) e quelli delle Società che si occupano della distribuzione del gas (Centria, Gergas e Murgia Reti Gas). Dal 2020 si è aggiunto anche l'impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti di Ecolat ed infine, nel 2021, quello di stoccaggio e trattamento di rifiuti industriali di Ecos.

L'energia elettrica consumata complessivamente dal Gruppo Estra si è ridotta dell'1,1% rispetto al precedente esercizio. Nel dettaglio, la voce principale è rappresentata dai consu-

mi imputabili alle sedi, agli uffici e agli store. A tal proposito, nel corso del 2021, sono stati consumati 3.549.324 kWh per le sole sedi, uffici e store, facendo registrare un ulteriore decremento rispetto al 2020 (-3,8%) per effetto dell'ottimizzazione della gestione delle forniture e l'efficientamento della gestione calore/raffrescamento. Tali consumi hanno riguardato soprattutto l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali e includono, nel caso della sede di Prato, i consumi di due auto elettriche di proprietà del Gruppo Estra e per la sede di Arezzo, i consumi di un'auto elettrica sempre di proprietà del Gruppo. Sempre con riferimento ai consumi di energia elettrica imputabili alle sedi, uffici e store occorre evidenziare che il 19,6% ovvero 697.054

kWh derivano dall'offerta "Scelta Pura Luce" certificata 100% e proveniente da fonti rinnovabili. Il dato è sensibilmente aumentato se raffrontato con quello dell'esercizio precedente dove erano stati registrati consumi derivanti dall'offerta "Scelta Pura Luce" per 281.753 kWh ovvero il 7,6% dei consumi delle sedi, uffici e store.

Le sedi di Arezzo e Prato si alimentano in par-

te ricorrendo all'energia rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici presenti sul tetto delle rispettive sedi. Tali impianti a differenza degli altri impianti fotovoltaici non sono di proprietà del Gruppo. Nel 2021, i consumi derivanti da questa fonte rinnovabile sono sensibilmente aumentati grazie a un utilizzo più efficiente degli impianti stessi.

Consumi di energia elettrica del Gruppo Estra*

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| DA RETE | 6.605.027 | 23.778 | 7.136.870 | 26.693 | 7.059.254 | 25.413 |
| DI CUI DELLE SEDI, UFFICI E STORE | 4.069.021 | 14.648 | 3.687.949 | 13.277 | 3.549.324 | 12.778 |
| DELLE SEDI DA FOTOVOLTAICO | 59.121 | 213 | 74.588 | 269 | 307.424 | 1.107 |

* Dalla tabella sono esclusi gli autoconsumi di energia elettrica degli impianti di generazione da fonte rinnovabile gestiti dal Gruppo che sono riportati all'interno del paragrafo "Lotta al cambiamento climatico".

Nel 2021, rispetto allo scorso anno, i consumi di energia elettrica da rete relativi agli impianti di cogenerazione sono diminuiti del 12,8%. In dettaglio, i consumi degli impianti alimentati a biomassa sono lievemente aumentati (+1%) e pertanto sono rimasti in linea con quelli del 2020, mentre la riduzione è dipesa integralmente dagli impianti alimentati a me-

tano (-14,7%). Il motivo di tale riduzione è da ricercare nei processi di accensione e spegnimento dei suddetti impianti. Infatti, tenendo il motore acceso per un periodo più prolungato si è potuto beneficiare di una riduzione dei consumi derivanti dal tradizionale accendi/spegni dell'impianto con una conseguente maggior economicità.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------------------------|---------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| TOTALE | 924.772 | 3.329 | 1.732.881 | 6.238 | 1.511.634 | 5.442 |
| IMPIANTI ALIMENTATI A BIOMASSA | 187.591 | 675 | 211.914 | 763 | 214.012 | 770 |
| IMPIANTI ALIMENTATI A METANO | 737.181 | 2.654 | 1.520.967 | 5.475 | 1.297.622 | 4.671 |

Nel 2021, per ciò che concerne i consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici, tra cui ricordiamo i principali Cavriglia e Tegolaia, si è registrata una consistente riduzione del 25,8% rispetto al precedente

esercizio, e attribuibile alla riduzione della produzione registrata nel 2021 di cui tratteremo nel paragrafo relativo alla produzione di energia da fonte rinnovabile, a pag. 166.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici

| 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 400.996 | 1.444 | 379.051 | 1.365 | 281.142 | 1.012 |

I consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas (caratterizzati da dimensioni contenute, riconducibili essenzialmente a cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione

catodica delle tubazioni) esprimono dati in continuità con il trend degli anni 2019 e 2020. Nel 2021, questi consumi hanno subito un ulteriore incremento del 4% rispetto allo scorso anno.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di Centria, Gergas e Murgia Reti Gas

| 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 768.655 | 2.767 | 826.810 | 2.977 | 860.481 | 3.098 |

Nel 2021 gli impianti eolici situati in Sardegna pur essendo stati fermi hanno consumato 350 kWh.

Infine, per ciò che attiene le due Società di gestione dei rifiuti, ovvero Ecolat e dal 2021 anche Ecos, si può registrare un consumo aggregato di energia elettrica pari a 895.732 kWh calcolato per entrambe le Società con criteri analoghi a quelli utilizzati da Ecolat per il consumo di metano.

Per ciò che riguarda Ecolat, i consumi sono stati così ripartiti: 21.509 kWh (4%) per la sede e

516.206 kWh per l'impianto (96%). Le percentuali di ripartizione erano diverse nel 2020, poiché vi era una società terza che usufruiva della stessa sede di Ecolat e alla quale veniva attribuita una percentuale dei consumi. Nel 2021 non essendo più presente questa società, i consumi totali possono essere ripartiti al 100% tra sede e impianti, con le percentuali sopra riportate (4% sede e 96% impianto).

Per ciò che attiene la nuova Società Ecos, i consumi sono stati così ripartiti: 17.901 kWh (5%) per la sede e 340.116 kWh per il rispettivo impianto.



Consumi degli automezzi

Il Gruppo dispone di un parco automezzi composto complessivamente da 345 mezzi. Di questi, 15 sono mezzi non targati che movimentano le merci all'interno degli impianti di Ecos ed Ecolat (nel 2020 non erano compresi nel conteggio complessivo). Inoltre, è presente un camper adibito a store mobile che ha interrotto la sua attività a fine settembre 2021, un motorino e 4 auto elettriche.

Rispetto al 2020, il numero dei veicoli elettrici è aumentato di sette unità; tale incremento è relativo ai 5 mezzi non targati della Società Ecos (4 muletti e 1 spazzatrice) e all'inserimento di due nuove auto elettriche, una nella sede di Prato e una nella sede di Arezzo, pertanto ora all'interno di tutte le sedi principali del Gruppo (Arezzo, Prato e Siena) è a disposizione almeno 1 mezzo elettrico.

I mezzi di proprietà aumentano rispetto al 2020 raggiungendo le 47 unità (erano 25 nel 2020);

l'aumento è principalmente derivante dai mezzi acquisiti con la Società Ecos. I restanti 298 risultano essere tutti a noleggio. Infatti continua la politica del Gruppo di noleggiare i mezzi piuttosto che acquisirne la proprietà. Questa scelta consente da un lato di ridurre l'impatto ambientale grazie alla progressiva sostituzione dei veicoli con altri di ultima generazione, e dall'altro, tale policy permette di garantire ai lavoratori che utilizzano i mezzi un crescente livello di sicurezza e tutela, in quanto possono avere a disposizione automezzi nuovi e tecnologicamente avanzati, consentendo al contempo un notevole risparmio economico.

Dopo una contrazione dovuta all'emergenza COVID-19 tra il 2019 e il 2020 che ha riguardato sia i chilometri percorsi complessivamente dai mezzi del Gruppo che i consumi, nel 2021 entrambi i dati tornano ad aumentare rispettivamente +29,4% per i chilometri e +22,6% per i consumi complessivi di diesel e benzina, pur non ritornando a livelli pre-pandemia.

Parco automezzi

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|-----------|-----------|-----------|
| NUMERO | 347 | 323 | 345 |
| KM PERCORSI | 7.078.176 | 5.971.324 | 7.725.495 |

Consumi parco automezzi

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | L | GJ | L | GJ | L | GJ |
| GASOLIO | 514.401 | 16.777 | 444.917 | 15.991 | 543.169 | 19.544 |
| BENZINA | 9.125 | 287 | 14.165 | 445 | 19.689 | 646 |
| METANO | Mc | GJ | Mc | GJ | Mc | GJ |
| | 1.555 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ELETTRICO | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| | 309 | 1 | 743 | 3 | 267 | 1 |

Rispetto al numero complessivo di mezzi aziendali, il 92,2% è alimentato a gasolio, il 4,9% a benzina, il 2,6% sono veicoli elettrici e lo 0,3% (1 solo mezzo) bifuel a metano e benzina. Di quest'unico mezzo bifuel (benzina e metano) non è stato possibile disporre dei dati di consumo.

Passando ad analizzare i consumi degli automezzi, si evidenzia che questi comprendono anche i consumi dello store mobile che, seppur alimentato a diesel, utilizza anche in minima parte benzina per l'alimentazione di un generatore elettrico necessario per il funzionamento dei computer e delle luci all'interno dell'ufficio mobile. Come già indicato nel capitolo "I clienti e la collettività", lo store mobile ha interrotto la propria attività in data 30.09.2021.

Sempre all'interno dei consumi di benzina esposti in tabella sono compresi i consumi derivanti dal funzionamento di due gruppi elettrogeni presenti nella sede di Prato allo scopo di garantire, all'occorrenza, l'autosufficienza energetica dei server e della centrale

di telecomunicazioni. Non è stato possibile scorporare il dato riguardante il consumo del generatore e dei gruppi elettrogeni da quello degli automezzi, a causa della trascurabile quantità di benzina consumata.

Nel dato complessivo dei consumi di gasolio sono compresi anche i consumi derivanti dall'utilizzo dei macchinari da lavoro non targati di Ecolat (5 mezzi non targati e un trituratore) e di Ecos (9 mezzi totali, di cui 4 alimentati a diesel e 5 elettrici). Si tratta di mezzi che operano all'interno degli impianti come muletti, pale e ragni, necessari per le attività dell'impianto.

I consumi di elettricità riportati in tabella riguardano una delle quattro auto elettriche del Gruppo, quella in dotazione presso la sede di Siena, che viene caricata abitualmente tramite la colonnina di ricarica installata nell'area di parcheggio della sede. I consumi delle altre tre auto elettriche e delle attrezzature elettriche non targate di Ecos sono tutti inclusi nei consumi delle sedi di Prato, Arezzo ed Ecos.



Consumi idrici

I consumi di acqua riportati nella seguente tabella si riferiscono ai consumi delle sedi prin-

cipali. Pertanto, i dati sono riferiti alle sedi di Grosseto, Montepulciano, Arezzo, Prato, Siena e Ancona.

Consumi di acqua delle sedi

| 2019 | 2020 | 2021 |
|--------|--------|-------|
| Mc | Mc | Mc |
| 14.100 | 10.760 | 9.983 |

L'acqua viene consumata anche per garantire il funzionamento degli impianti a biomasse di Calenzano e di teleriscaldamento a Sesto. Tali impianti hanno consumato 6.963 mc di acqua nel 2021 rispetto ai 10.423 mc dello scorso esercizio, facendo registrare una riduzione percentuale del consumo di acqua del 33,2%. Nel dettaglio, il consumo del 2021 dei suddetti impianti è il frutto della differenza algebrica tra il prelievo idrico che è stato di 8.349 mc e lo scarico di acqua che invece è stato pari a 1.386 mc.

Il consumo di acqua dell'impianto di Calenzano si rende necessario per:

- reintegrare l'acqua del sistema di "spegnimento delle ceneri" in uscita dalla caldaia, che comporta la produzione di ceneri pesanti e soluzioni acquose;
- lavare semestralmente la caldaia con acqua in pressione. Quest'ultima viene in seguito prelevata dalla rete, recuperata e trattata come rifiuto.

L'ottimizzazione del processo di raccolta dell'acqua ha consentito di ridurre i quantitativi di questo rifiuto durante il lavaggio, non tanto per la diminuzione della componente liquida, quanto per la possibilità di estrarre tramite un nastro trasportatore la parte solida dei rifiuti che vengono ritirati quando l'autocisterna preleva queste soluzioni acquose, riducendone quindi il peso finale;

- reintegrare l'acqua presente nella torre di raffreddamento che viene utilizzata presso una delle sottostazioni della rete di teleri-

scaldamento per la climatizzazione estiva di alcuni edifici ad essa collegati.

L'impianto di proprietà di Ecolat, invece, utilizza l'acqua essenzialmente per il lavaggio dell'area di stoccaggio e della cisterna del carburante dei mezzi non targati. Questa acqua viene prelevata dalla rete, non viene scaricata in fognatura, ma evapora nel ciclo produttivo per la produzione di energia frigorifera. La parte scaricata consiste principalmente nello scarico della vasca di accumulo che si trova alla base della torre evaporativa al momento in cui l'impianto viene messo a riposo per il periodo invernale.

L'impianto di Ecolat, nel 2021, ha consumato 1.318 mc di acqua rispetto ai 2.143 mc del 2020, facendo registrare una riduzione del 38,5%. Nel dettaglio, il consumo del 2021 dell'impianto è il frutto della differenza algebrica tra il prelievo di acqua (dall'acquedotto e dal pozzo) e lo scarico di acque di depurazione pari a 287 mc.

La riduzione è frutto di un ritorno alla normalità dopo le perdite che si erano verificate lo scorso esercizio nel circuito di prelievo dell'acqua del pozzo. Lo stoccaggio totale dell'acqua nel serbatoio antincendio, sia all'inizio che al termine del periodo di rendicontazione, è sempre stato di 90 mc nel triennio 2019-2021.

L'impianto di Ecos, invece, ha consumato 611 mc di acqua. Mentre per ciò che concerne lo stoccaggio totale di acqua presente nelle 9 vasche antincendio, sia all'inizio che al termine del periodo di rendicontazione 2021, è sempre stato pari a 246 mc.

Azioni per mitigare gli impatti ambientali

Per mitigare i suoi impatti sul territorio e sulla collettività, il Gruppo intraprende le seguenti attività:

- l'efficientamento energetico attraverso la Società dedicata, Estra Clima;
- l'incentivazione della mobilità elettrica;
- produzione di energia da fonti rinnovabili;
- il recupero dei rifiuti prodotti.

Efficientamento energetico delle sedi

Il processo di efficientamento energetico delle sedi del Gruppo Estra prosegue ininterrottamente. Nel corso dell'esercizio sono quasi terminati i lavori sulla sede di Siena, la quale è oggi in grado di gestire autonomamente il servizio calore e clima attraverso un nuovo impianto. Per la sede di Prato, invece, la proprietà dell'immobile ha formalmente accettato la sostituzione dei corpi illuminanti perimetrali su Via Panziera e su Via di Grignano, che verrà effettuata operativamente nel corso del 2022. Infine, per ciò che concerne la sede di Arezzo, si è provveduto a una completa sostituzione dell'illuminazione con lampade a tecnologia led, oltre al completo efficientamento energetico del primo piano della sede di Arezzo.

Per ciò che concerne la separazione delle utenze, fondamentale per migliorare i consumi e permettere una puntuale attribuzione degli stessi, sono stati fatti importanti progressi nel corso del 2021. A tale riguardo nella sede di Arezzo sono stati introdotti due nuovi misuratori del servizio idrico nella mensa e nel sistema antincendio. Nella sede di Siena, è stata raggiunta la separazione della fornitura dell'energia elettrica tra Estra e il consorzio Terre Cablate e Acquedotto del Fiora.

Mobilità elettrica

È proseguito anche nel 2021 l'impegno del Gruppo per la decarbonizzazione anche attraverso la promozione di sistemi di mobilità in grado di diminuire gli impatti ambientali, in particolare attraverso l'offerta di infrastrutture di ricarica pubblica nelle principali città dei territori di operatività del Gruppo.

Dalla prima colonnina di ricarica inaugurata a dicembre 2016, il settore della mobilità elettrica

e sostenibile ha registrato una costante crescita. Sono infatti numerosi i Comuni che stanno adottando piani e linee guida specifiche per regolamentare le installazioni.

Alla fine del 2021 sono 24 le colonnine installate tra Toscana e Marche (+ 5 rispetto al numero complessivo del precedente anno, tutte installate nel Comune di Calenzano).

Le stazioni di ricarica sono attive H24 e sono dotate di 2 prese di tipo 2 a 22 Kw (ricarica accelerata). Per fare il "pieno", Estra ha predisposto un sistema di ricarica veloce e innovativo che si fonda su due elementi: una carta di credito e l'APP dedicata disponibile per iOS e Android. Nello specifico, per attivare e gestire ricarica e pagamento con il proprio smartphone, è sufficiente collegarsi alla rete della colonnina, che è dotata di un hotspot wi-fi, scaricare l'APP "Estra ricarica" e registrarsi. L'APP ha varie funzioni, tra cui anche quella di visualizzare tutte le stazioni di ricarica su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra. Le ricariche effettuate nel 2021 in tutte le colonnine installate dal Gruppo sono 15.791 e l'energia che alimenta i sistemi di ricarica è certificata 100% da fonti rinnovabili.

Inoltre, per la mobilità sostenibile dei clienti, anche grazie a partnership e accordi specifici, Estra propone l'acquisto all'interno di alcuni dei propri store di mezzi di mobilità leggera come biciclette a pedalata assistita e monopattini elettrici: nel 2021 sono state vendute 27 e-bike e 117 monopattini.

Inoltre, prosegue la partnership tra Estra e MiMoto nell'erogazione del servizio di scooter sharing elettrico a Firenze.

Sempre in ottica di riduzione del proprio impatto ambientale sul territorio, il Gruppo Estra ha continuato anche nel 2021 ad attuare una politica di disincentivazione dell'utilizzo delle auto aziendali per gli spostamenti dei dipendenti tra le sedi, privilegiando l'impiego del sistema di videoconferenze aziendale Cisco Webex.



Sostituzione delle coperture di amianto

Nel 2021, come avvenuto negli esercizi precedenti, il Gruppo Estra mediante la Società Centria, operante nel servizio di distribuzione, ha portato avanti un piano di monitoraggio e analisi delle coperture in amianto delle cabine REMI, volto a valutare e ridurre i rischi inerenti all'utilizzo di sostanze pericolose.

Nel corso dell'esercizio, Centria ha effettuato la rimozione e sostituzione di 2 coperture in amianto, materiale estremamente dannoso per l'ambiente e per la salute, nei Comuni di Cavriglia e Terranuova Bracciolini. I lavori

sono stati affidati a imprese iscritte nell'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria 10 A e, interessando materiali contenenti amianto, sono stati condotti nell'osservanza delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente sulla tutela dell'ambiente e sulla prevenzione dei rischi per la salute dei lavoratori e del personale operante. Entrambe le coperture sono state rimosse completamente e sostituite con pannelli in fibrocemento, materiale che assicura caratteristiche di impermeabilità, protezione e stabilità strutturale. Le vecchie coperture sono state correttamente smaltite.

Rifiuti prodotti

Il 2021 è caratterizzato dal ritorno a una graduale pseudo normalità dopo "l'annus horribilis" del 2020 caratterizzato dall'insorgenza della pandemia globale e la conseguente attivazione di 9 mesi di smart working per i dipendenti del Gruppo.

Per questo motivo si nota un incremento dei rifiuti totali rispetto allo scorso esercizio pari a 68,8%. Tuttavia, se lo rapportiamo ai valori del 2019, si registrano valori in linea con l'anno 2021, con una leggera riduzione dell'1,8%. In termini generali, la politica del Gruppo Estra, improntata sulla graduale riduzione della produzione dei rifiuti, si scontra inevitabilmente con esigenze di carattere straordinario come la pulizia dei magazzini. Infatti, nel corso del 2021 sono

stati smaltiti una maggiore e significativa quantità di rifiuti, tra cui alcuni pericolosi. Tale evento di carattere straordinario e dunque non ripetibile nei prossimi anni, è legato a una attività di sgombero massiva di vecchi prodotti, arredi e materiali vari, giacenti prevalentemente presso la sede di Siena.

L'altro elemento fondamentale da considerare quando si parla di rifiuti prodotti dal Gruppo è l'impianto di cogenerazione a biomassa. Detto impianto produce principalmente 3 tipi di rifiuti: ceneri fini, ceneri pesanti e acque di spegnimento delle ceneri pesanti. L'incidenza di tali rifiuti sul totale dei rifiuti è rilevante (nel 2021 circa il 61%). Nel corso del 2021 i rifiuti totali prodotti dall'impianto sono stati pari a 489.120 kg rispetto ai

236.560 kg del 2020 e a 526.650 kg del 2019. L'aumento del 106,8% rispetto al 2020 è dovuto non soltanto a un ripristino delle piene funzionalità dell'impianto dopo le manutenzioni straordinarie intercorse nel 2020, ma anche a difficoltà nello smaltimento delle ceneri fini e pesanti con aumento periodico del materiale stoccato presso l'impianto di Calenzano. Ciò detto, i rifiuti prodotti dall'impianto risultano comunque inferiori del 7,1% se rapportati al 2019.

Per ciò che attiene ai consumi di carta, si è registrata una leggera diminuzione (-2%) passando dai 9.612 kg del 2020 ai 9.415 kg del 2021. Tale valore è stato ricavato mediante l'analisi dei consumi registrati dalle stampanti multifunzioni con badge, dagli acquisti laddove non rilevabile dal sistema (Ecolat e Gergas) e stimati per alcu-

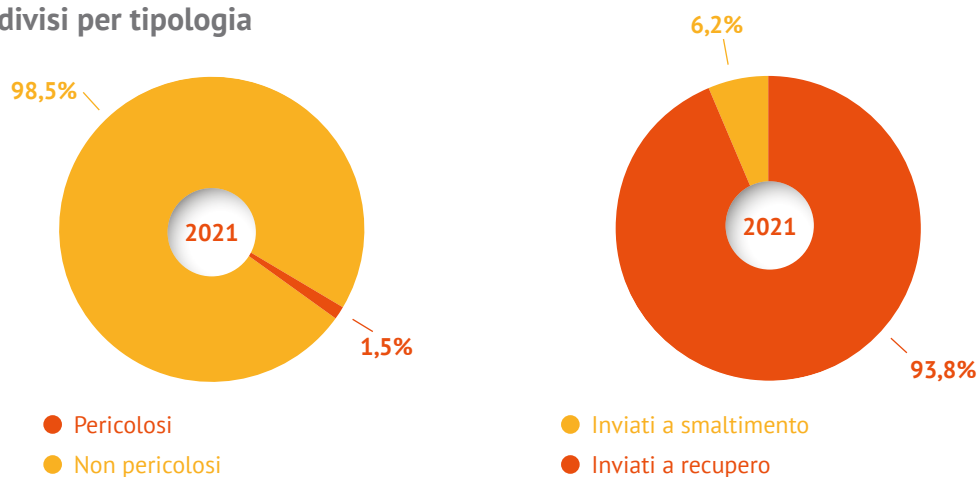
ni uffici minori. Per la Società Ecos, acquisita al 100% nel mese di febbraio 2021, è stato considerato il numero di carta rilevata dalle stampanti a partire dal mese di aprile 2021 (data in cui sono state installate le nuove stampanti) rapportandolo agli 11 mesi di competenza.

Per quanto invece riguarda la composizione dei rifiuti, successivamente a un'analisi dettagliata, si può evincere che la netta maggioranza di essi viene recuperata (94%) anziché smaltita, così come registrato nell'esercizio precedente e confermato in tutto l'arco del triennio 2019-2021: ciò testimonia la volontà del Gruppo di privilegiare il recupero a discapito dello smaltimento, seguendo così l'ottica di sostenibilità complessiva del rifiuto.

I rifiuti del Gruppo Estra

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| | Kg | Kg | Kg |
| TOTALE RIFIUTI | 810.692 | 471.525 | 795.918 |
| RIFIUTI NON PERICOLOSI | 774.688 | 469.215 | 784.684 |
| INVIATI A RECUPERO | 744.928 | 439.672 | 741.377 |
| INVIATI A SMALTIMENTO | 29.760 | 29.543 | 43.307 |
| RIFIUTI PERICOLOSI | 36.004 | 2.310 | 11.234 |
| INVIATI A RECUPERO | 1.248 | 1.490 | 5.515 |
| INVIATI A SMALTIMENTO | 34.756 | 820 | 5.719 |
| TOTALE RIFIUTI INVIATI A RECUPERO | 746.176 | 441.162 | 746.892 |
| TOTALE RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO | 64.516 | 30.363 | 49.026 |

I rifiuti del Gruppo Estra suddivisi per tipologia



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 rimboschimento 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).

Successivamente *Print Releaf* mette in atto un processo di audit di otto anni per monitorare i progressi e la capacità di sopravvivenza degli alberi piantati grazie alla Società SGS International, azienda leader a livello mondiale per ispezione, verifica, collaudo e certificazione.

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.

Il dato 2021 riscontra un trend in leggera diminuzione rispetto alle 2.558.456 pagine standard totali di consumo di carta e la riforestazione di 307 alberi del 2020, effetto di una sempre maggiore consapevolezza degli utenti verso l'ambiente e verso la riduzione dei consumi e dello spreco di carta, per migliorare il proprio impatto ambientale.

Le stampanti del Gruppo collegate al sistema *Print Releaf* sono in totale 150, pari a circa l'89% del parco stampanti di tutte le Società: nel 2021 il processo di adeguamento delle stampanti è continuato e anche le stampanti delle sedi di Siena, Arezzo, Murgia, Rieti e Fano sono state adeguate allo standard *Print Releaf*.

Emissioni prodotte di NOx e PM10

Nel corso del 2021, il valore totale delle emissioni di NOx e PM10 prodotte ha subito una riduzione del 12% rispetto allo scorso esercizio.

Per quanto riguarda la tipologia di emissioni prodotte, il dato raccolto a fine 2021 riguar-

dante gli ossidi di azoto e loro miscele (NOx), mette in evidenza una diminuzione del 6,1% rispetto al 2020; mentre le emissioni di PM10 (materia particolata) sono state praticamente azzerate.

Emissioni prodotte di NOx e PM10 per il consumo degli automezzi

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | NOx | PM10 | NOx | PM10 | NOx | PM10 |
| TOTALE | 4,271631 | 0,290344 | 3,489971 | 0,242826 | 3,286264 | 0,000118 |
| GASOLIO | 4,138956 | 0,284356 | 3,457801 | 0,237709 | 3,246316 | 0,000118 |
| BENZINA | 0,130109 | 0,005054 | 0,032170 | 0,005117 | 0,039948 | 0 |
| METANO | 0,002565 | 0,000754 | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. |

Lotta al cambiamento climatico

Sono molteplici gli impianti di produzione di energia elettrica e termica di proprietà del Gruppo Estra. Gran parte dell'energia viene

complessivamente prodotta mediante l'ausilio di fonti rinnovabili.

Impianti di produzione di energia

Produzione di energia da fonte rinnovabile

Il tema delle energie rinnovabili è quanto mai attuale, sia alla luce della transizione energetica, sia alla luce dei recenti eventi di crisi geopolitica che sta vivendo il nostro continente. L'obiettivo dell'Unione Europea sulla neutralità climatica da raggiungere entro il 2050 è tanto ambizioso, quanto estremamente necessario.

Il Gruppo Estra, in linea con le politiche e gli obiettivi comunitari, ha da tempo diversificato le proprie fonti di produzione energetica. La maggior parte dell'energia prodotta deriva dai numerosi impianti fotovoltaici, di varie

dimensioni, situati in sei regioni italiane (i principali sono quelli di Cavriglia e Tegolaia in Toscana).

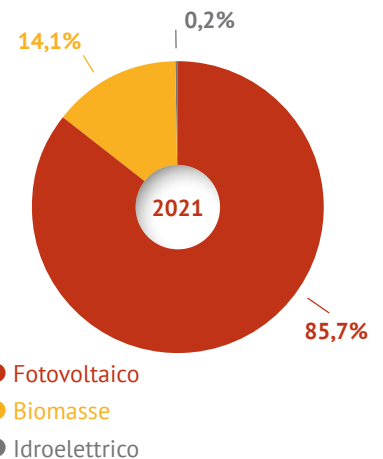
Anche la centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), contribuisce in maniera significativa alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica.

Dal seguente prospetto riepilogativo, si evince che nel 2021, in linea con i dati del 2020, l'85,7% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo nel corso del 2021 deriva dal fotovoltaico, il 14,1% dalle biomasse e lo 0,2% dall'idroelettrico.

Energia elettrica totale prodotta da fonti rinnovabili*

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------|------------|---------|------------|---------|------------|--------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| FOTOVOLTAICO | 28.561.958 | 102.823 | 27.857.303 | 100.286 | 25.976.776 | 93.516 |
| BIOMASSE | 5.126.000 | 18.454 | 4.311.626 | 15.522 | 4.265.743 | 15.357 |
| EOLICO | 0 | 0 | 2.220 | 8 | 2.184 | 8 |
| IDROELETTRICO | 91.886 | 331 | 84.409 | 304 | 62.737 | 226 |

* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica prodotta da fotovoltaico, biomasse, eolico e idroelettrico; l'energia elettrica ceduta da fotovoltaico ed eolico è pari a 27.745.233 kWh nel 2019, 26.780.202 kWh nel 2020 e 24.959.831 kWh nel 2021; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 3.519.769 kWh nel 2019, 2.970.868 kWh nel 2020 e 2.963.833 kWh nel 2021; l'energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 90.134 kWh nel 2019, 82.721 kWh nel 2020 e 61.598 kWh nel 2021.



Fotovoltaico

Nel 2021 la produzione di energia elettrica da fotovoltaico è stata pari 25.976.776 kWh. Rispetto al 2020 si registra un decremento del 6,7% dovuto essenzialmente a guasti verificatisi in alcuni impianti. Nell'arco del triennio 2019-2021 si è registrata complessivamente una diminuzione del 10% passando dai 28.561.958 kWh del 2019 ai 25.976.776 kWh

dell'ultimo esercizio. La produzione da fotovoltaico deriva per il 70% dagli impianti di Cavriglia e Tegolaia che producono rispettivamente 10.712.172 kWh e 7.520.223 kWh.

Biomasse

Oltre a produrre energia termica, l'impianto a biomasse di Calenzano genera energia elettrica mediante una turbina ORC. L'energia elet-

trica viene assorbita in maggior parte dagli ausiliari necessari al funzionamento della turbina stessa, della caldaia a biomasse e delle pompe della rete di teleriscaldamento; la parte restante viene ceduta alla rete nazionale.

Nel 2021 il dato relativo all'energia elettrica prodotta dall'impianto a biomasse è diminuito di un punto percentuale e, pertanto, si conferma sui livelli del precedente esercizio.

Eolico

L'energia elettrica viene prodotta da due impianti di proprietà di Estra Clima situati in Sardegna. Nel 2021 gli impianti hanno prodotto 2.184 kWh di energia eolica.

Idroelettrico

L'energia idroelettrica viene prodotta dalla Società Idrogenera. Nel 2021 si registra una riduzione del 25,6% rispetto all'esercizio precedente. Questo decremento è sostanzialmente ascrivibile ad un incidente causato da terzi verificatosi nel corso dell'anno (sono stati tranciati i cavi dell'impianto) che ha fermato la produzione. Di conseguenza, l'energia elettrica ceduta alla rete elettrica nazionale è passata da 82.721 kWh del 2020 ai 61.598 kWh del 2021.

L'impianto a biomasse di Calenzano produce energia termica destinata al riscaldamento e alla produzione di acqua calda sanitaria per molteplici edifici pubblici e privati. Nel 2021 si è assistito a un incremento della produzione del 6,1% rispetto al 2020. Tuttavia, la produzione di energia termica resta ben al di sotto dei valori del 2019. Ciò è attribuibile al fatto che, pur in misura minore, anche il 2021 ha avuto due mesi di fermo impianto che ne hanno ridotto la produzione aggregata annua. Trattandosi comunque di un impianto installato da tempo, verrà eseguito nei prossimi anni un intervento di revamping.

quanto riguarda l'energia frigorifera ceduta si è assistito a un decremento del 3,2% (-29.386 kWh) rispetto al precedente anno.

Energia termica prodotta dall'impianto a biomasse*

| 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 24.074.439 | 86.668 | 17.494.171 | 62.979 | 18.562.500 | 66.825 |

* L'energia termica ceduta è stata pari a 7.983.301 kWh nel 2019, 6.126.697 kWh nel 2020 e 6.365.617 kWh nel 2021.

Nel 2021, i dati riguardanti la produzione di energia frigorifera dall'impianto di cogenerazione a biomasse hanno rilevato un incremento dell'8,2% (pari a +83.170 kWh), mentre per

quanto riguarda l'energia frigorifera ceduta si è assistito a un decremento del 3,2% (-29.386 kWh) rispetto al precedente anno.

Energia frigorifera prodotta dall'impianto di cogenerazione a biomasse*

| 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 1.259.340 | 4.534 | 1.018.400 | 3.666 | 1.101.570 | 3.966 |

* L'energia frigorifera ceduta è stata pari a 649.458 kWh nel 2019, 910.343 kWh nel 2020 e 880.957 kWh nel 2021.

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, attivando Scelta Pura Luce e successivamente, a fine 2020, Scelta Pura Gas.

La prima, Scelta Pura Luce, è 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 Scelta Pura Luce viene fornita 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.

Scelta Pura Gas, invece, garantisce la compensazione della CO₂ 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 AzzerCO₂, azienda 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 CO₂ prodotte nella fase di combustione del gas metano venduto. La compensazione delle emissioni avviene tramite l'acquisto di crediti di CO₂ 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.

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", campagna nazionale di forestazione ideata e promossa da AzzerCO₂ 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 CO₂, 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 protagonisti 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.

Produzione di energia da fonte non rinnovabile

Estra produce energia da fonte non rinnovabile mediante quattro impianti di cogenerazione, di proprietà di Estra Clima, alimentati a metano e situati a Sesto Fiorentino, Siena e Ancona. Tali impianti affiancano gli impianti a fonte rinnovabile, contribuendo alla produzione di energia elettrica, termica e frigorifera. Analizzando la produzione di energia elettrici-

ca, si può evidenziare dalla tabella sottostante un notevole incremento di oltre il 150% rispetto al 2020. Ciò è principalmente dovuto al maggior utilizzo dell'impianto di Ancona, il quale nel corso del 2020 aveva prodotto energia elettrica nei soli mesi di novembre e dicembre, mentre nel 2021 ha prodotto energia elettrica durante tutta la stagione. Inoltre, c'è stato un aumento della produzione di energia elettrica nell'impianto di Sesto Fiorentino le-

gato all'aumento di richiesta termica dovuto al maggior numero di utenti allacciati.

Anche per ciò che concerne la produzione di energia termica, il 2021 ha fatto registrare un aumento del 14,3% rispetto all'esercizio precedente. Questo è ancora una volta dovuto principalmente all'impianto di Ancona sul quale sono aumentati i prelievi degli utenti (si pensi ad esempio all'allacciamento dell'ospedale di Ancona alla rete). Anche sull'impianto di Sesto Fiorentino sono aumentati i prelievi degli utenti dovuti all'allacciamento di nuovi condomini.

Infine, per ciò che attiene all'energia frigorifera, che ricordiamo essere prodotta esclusi-

vamente dagli impianti di Sesto e Calenzano, si registra un incremento del 51,6%. Questo considerevole aumento è in parte dovuto alla riapertura delle attività di strutture come alberghi, impianti sportivi e alcuni uffici al pubblico rimasti forzatamente chiusi durante il periodo del lockdown e in parte è dovuto sia all'aumento del numero di utenti dell'impianto di Sesto che all'incremento della fascia oraria richiesta dagli utenti stessi.

Conseguentemente nel corso dell'esercizio, per quanto riguarda il dato totale dell'energia ceduta, si rileva un incremento del 40,7% rispetto al 2021.

Produzione energia degli impianti di cogenerazione di proprietà di Estra Clima*

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------|-----------|--------|------------|--------|------------|--------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| ENERGIA ELETTRICA | 761.727 | 2.742 | 990.952 | 3.567 | 2.501.692 | 9.006 |
| ENERGIA TERMICA | 6.991.160 | 25.168 | 16.381.440 | 58.973 | 18.732.062 | 67.435 |
| ENERGIA FRIGORIFERA | 609.953 | 2.196 | 490.342 | 1.765 | 743.646 | 2.677 |

* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica, termica e frigorifera prodotta da fonte non rinnovabile; l'energia elettrica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 652.769 kWh nel 2019, 631.341 kWh nel 2020 e 2.126.986 kWh nel 2021; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 5.885.315 kWh nel 2019, 11.434.993 kWh nel 2020, e 14.810.433 kWh nel 2021; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 435.681 kWh nel 2019, 408.618 kWh nel 2020 e 619.705 kWh nel 2021. L'energia frigorifera viene prodotta e ceduta soltanto dall'impianto di Sesto Fiorentino.

Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

Una parte dell'energia elettrica prodotta dagli impianti viene consumata dagli impianti stessi per autoalimentarsi. Il 2020 aveva fatto registrare un incremento del 40,2% dei consumi degli impianti di energia elettrica da fotovoltaico dovuti all'usura dei componenti di rifasamento dei trasformatori, i quali conseguentemente avevano ampliato le dispersioni di energia elettrica causando consumi più elevati. Nel 2021 i consumi aumentano

lievemente del 3,8% rispetto all'esercizio precedente, sempre a causa della progressiva usura delle componenti impiantistiche sopra menzionate.

Mentre per ciò che attiene la centrale a biomasse, si è registrato un decremento del 7,2% rispetto al precedente esercizio, a causa del minor utilizzo dell'impianto stesso. A tal proposito si è registrato un fermo impianto di due mesi nel corso del 2021.

Autoconsumo degli impianti di energia elettrica da fotovoltaico*

| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|
| | kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| | 698.981 | 2.516 | 979.746 | 3.527 | 1.016.945 | 3.661 |

* La stima è valida solo per il 2019 ed è calcolata facendo: delta produzione-immissione moltiplicato per il coefficiente che è 0,85 per Cavriglia e Tegolaia; 0,80 per Teseco, Gibilisco e Sansepolcro, 0,90 per gli altri impianti FTV. Nel biennio 2020-2021 i dati non sono stimati ma reali.

Autoconsumo di energia elettrica da biomasse

| 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| kWh | GJ | kWh | GJ | kWh | GJ |
| 1.606.241 | 5.782 | 1.401.893 | 5.047 | 1.301.197 | 4.684 |

L'autoconsumo di energia elettrica dell'impianto idroelettrico è stato stimato in 1.100 kWh.

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 progetti, tra i quali ricordiamo interventi con formula ESCo, realizzazione di impianti cogenerativi e interventi di illuminazione pubblica. Quest'ultima, avviata nel 2019 con il Comune di Calenzano, prevede l'efficientamento degli impianti di pubblica illuminazione con l'installazione di ulteriori 20 telecamere di videosorveglianza per il monitoraggio del corretto funzionamento degli impianti e 3 nuove centraline per la ricarica di veicoli elettrici.

Nel corso dell'ultimo triennio, Estra Clima ha concentrato la sua attività prevalentemente sulla sostituzione di caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. Tale attività è cresciuta nel triennio 2019-2021 del 105% e pertanto il numero di interventi

effettuati nel 2021 (379) è più che raddoppiato rispetto al 2019 (185). Questa crescita così repentina ed esponenziale è direttamente collegata alla formula contrattuale della cessione del credito, che prevede agevolazioni fiscali sull'IRPEF del 50% o 65% per chi acquista una caldaia a condensazione, con la possibilità di cedere il credito al fornitore (nel nostro caso Estra) senza dover attendere 10 anni per recuperare il beneficio complessivo.

Per ciò che concerne gli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale, nel 2021 si registra un aumento del 37,5% con 22 interventi effettuati contro 16 del 2020. Tale aumento, vista la particolare tipologia di intervento ben più articolata rispetto alla semplice sostituzione di una caldaia, è dovuto a un lento ma progressivo miglioramento dell'emergenza sanitaria nel 2021, che ha consentito di riprendere gli interventi nei condomini, ridotti al minimo indispensabile nel corso del 2020.

Numero di interventi realizzati

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| RISTRUTTURAZIONI E RIQUALIFICAZIONI CONDOMINIALI | 32 | 16 | 22 |
| SOSTITUZIONE CALDAIE DI UTENTI RESIDENZIALI | 185 | 313 | 379 |

Emissioni di CO₂

Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte 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

to 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.

Come definito dai principali standard, le emissioni si suddividono per:

- Scopo 1: emissioni dirette di CO₂ prodotte, provenienti da fonti proprie o controllate dall'azienda;
- Scopo 2: emissioni indirette di CO₂ conseguenza delle attività dell'azienda, che derivano da consumo di energia elettrica prelevata dalla rete.

Le emissioni che rientrano nello Scopo 1 sono complessivamente aumentate del 14,4% passando da 51.318 tonnellate di CO₂ del 2020 alle 58.728 tonnellate di CO₂ del 2021. A partire dallo scorso esercizio, si considera tra le emissioni anche quelle fuggitive, ovvero quelle derivanti dalle perdite di metano fisiologiche, oltre alle perdite di metano classiche dovute agli incidenti ambientali. L'incidenza di tali emissioni sul totale delle emissioni da Scopo 1 è pari all'84,3% nel 2021.

Per ciò che riguarda le emissioni da combustione, si è assistito nel 2021 a un complessivo incremento, pari al 17,7% rispetto all'esercizio precedente. L'elemento che ha inciso maggiormente è rappresentato dall'aumento del consumo di metano da parte degli impianti, con particolare

riferimento a quelli a cogenerazione da fonte non rinnovabile. L'impatto di questi ultimi sulle emissioni è stato, infatti, pari a 4.572 tonnellate di CO₂ (che rappresentano il 49,5% delle emissioni da combustione), rispetto alle 3.676 tonnellate di CO₂ prodotte nel 2020; questo al netto della diminuzione dei consumi derivanti degli effetti benefici del processo di efficientamento e ottimizzazione delle sedi (descritti nei paragrafi precedenti *Consumi di metano* a pag. 154 ed *Efficientamento energetico delle sedi* a pag. 162) che hanno comportato emissioni più contenute. Infine, sempre nelle emissioni da combustione, si segnala l'incremento del consumo di diesel, rispetto al 2020, frutto di un progressivo ritorno alla normalità post lockdown, che ha prodotto un aumento del 18,9% delle relative emissioni passando dalle 1.177 tonnellate di CO₂ del 2020 alle 1.451 tonnellate di CO₂ del 2021.

Coerentemente con quanto previsto dagli standard GRI, il prospetto tabellare riportato di seguito presenta separatamente le emissioni di Scopo 1 derivanti da perdite di metano.

Emissioni totali di Scopo 1 (tonnellate)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CO ₂ | CO ₂ | CO ₂ |
| DA COMBUSTIONE | 6.059 | 7.848 | 9.233 |
| DA PERDITE DI METANO | 1.671 | 43.470* | 49.495 |

* Per la Società Murgia Reti Gas non è disponibile il dato riferito agli allacci, e pertanto, le emissioni fuggitive sono state stimate, dando luogo ad una possibile sottostima del dato.

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2, (calcolate sia secondo il criterio location based che market based), si evidenziano i valori più bassi del triennio. Infatti, grazie all'ottimizzazione e all'efficientamento delle sedi e degli impianti (come evidenziato nel paragrafo *Consumi di energia elettrica* a pag. 156), è stato possibile ottenere una riduzione delle emissioni, sia calcolate secondo il criterio del-

location based, -7% rispetto al 2020, sia calcolate secondo il criterio market based, -8,6%, sempre rispetto all'esercizio precedente.

La tabella seguente consente di procedere ad un raffronto tra le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2019-2021, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based.

Emissioni totali di Scopo 2 (tonnellate)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CO ₂ | CO ₂ | CO ₂ |
| LOCATION BASED | 2.371 | 2.398 | 2.224 |
| MARKET BASED* | 3.192 | 3.194 | 2.918 |

* Sono stati esclusi i consumi derivanti dalla formula contrattuale "Scelta Pura Luce".

Emissioni evitate

Le emissioni evitate derivano dalle due voci di seguito riportate:

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

Emissioni evitate (tonnellate)*

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CO ₂ | CO ₂ | CO ₂ |
| | 12.455 | 14.391 | 13.204 |

Prendendo in esame i dati riguardanti le due voci menzionate sopra, emerge che nel 2021:

- la quantità delle emissioni evitate di CO₂ per interventi di efficientamento energetico è diminuita del 7,6%, passando da 421 a 389 tonnellate nel 2021, grazie al risparmio di CO₂ derivante sia dalle ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali che dalla sostituzione caldaie nei confronti degli utenti residenziali;
- le emissioni evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, complessivamente pari a 9.548 tonnellate di CO₂, sono diminuite del 13,5% rispetto al 2020.

Nell'esercizio in corso sono state considerate anche le emissioni evitate da produzione di energia termica da biomasse (pari a 3.230 tonnellate) e quelle evitate dalla produzione di energia frigorifera (36 tonnellate). Pertanto, le emissioni evitate attraverso la produzione di energia da fonte rinnovabile nel 2021 sono state pari a 12.813 tonnellate di CO₂.

Come riportato nel focus rappresentato dalla tabella sottostante, comunque, da sempre, la parte più rilevante delle emissioni evitate è costituita dalla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile.

Emissioni evitate per produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile (tonnellate)

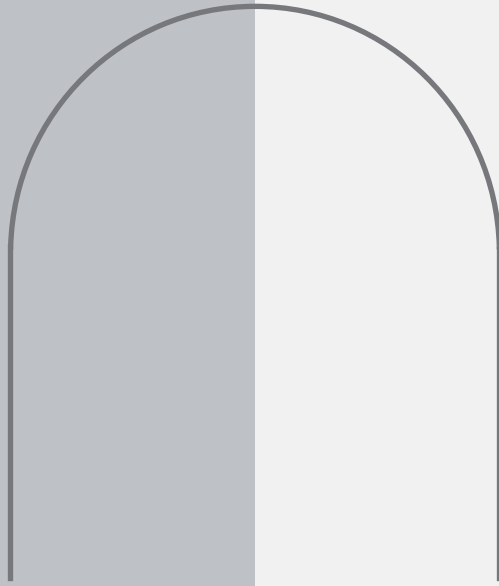
| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CO ₂ | CO ₂ | CO ₂ |
| DA FOTOVOLTAICO | 10.254 | 9.360 | 8.183 |
| DA BIOMASSE | 1.840 | 1.449 | 1.344 |
| DA EOLICO | 0 | 0,7 | 0,7 |
| DA IDROELETTRICO | 33 | 28 | 20 |





VICOLO
DE' FABBRI

Torrita di Siena, Toscana



8

NOTA METODOLOGICA



Nota metodologica

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2021 al 31.12.21. Per quanto concerne invece il perimetro di rendicontazione, esso comprende tutte le Società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato nel Gruppo, al netto di Edma Reti Gas. I dati non

finanziari di tale Società, consolidata con il metodo integrale sotto il profilo patrimoniale, a partire dal 17.10.12 saranno rendicontati nelle prossime edizioni della DNF. Il presente documento è stato predisposto in conformità con i GRI- *Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards*: secondo l'opzione "In accordance - Core".

Lo standard di rendicontazione

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

Gli Standard del GRI sono riferiti all'edizione 2016 eccetto i seguenti standard: "GRI 403: Occupational Health and Safety e "GRI 306:

Waste" del 2020. Per ciascun tema riportato nella presente relazione, si evidenzia la sua materialità rispetto all'analisi effettuata da Estra, i rischi collegati e le relative modalità di gestione, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

| TEMI MATERIALI | ASPETTI GRI | IMPATTO INTERNO | IMPATTO ESTERNO |
|---|--|-----------------|-----------------|
| Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti | 302 - Energia 306 - Rifiuti | X | |
| Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile | 305 - Emissioni | X | |
| Sviluppo delle comunità locali ed educazione allo sviluppo sostenibile | 201 - Performance economiche | X | |
| Creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo | 201 - Performance Economiche 204 - Pratiche di Approvvigionamento | X | |
| Reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette | 417 - Marketing ed Etichettatura | X | |
| Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente | 416 - Salute e Sicurezza dei Clienti | X | |
| Innovazione, ricerca e sviluppo | | X | |
| Tutela della privacy e sicurezza dei dati | 418 - Privacy dei Clienti | X | |
| Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano | 202 - Market presence 401 - Occupazione 404 - Formazione ed Istruzione 405 - Diversità e Pari Opportunità | X | |

| TEMI MATERIALI | ASPETTI GRI | IMPATTO INTERNO | IMPATTO ESTERNO |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori | 403 - Salute e Sicurezza Occupazionale 402 - Relazioni Industriali | X | Fornitori* |
| Welfare aziendale | | X | |
| Tutela dei diritti umani | 406 - Non-Discriminazione | X | Fornitori* |
| Gestione responsabile della catena di fornitura | 414 - Valutazione Sociale dei Fornitori 308 - Valutazione Ambientale dei Fornitori | X | Fornitori* |
| Etica, integrità e lotta alla corruzione | 307 - Compliance ambientale 205 - Anticorruzione 206 - Comportamento Anticompetitivo 419 - Compliance socioeconomica | X | Fornitori* |

* Per quanto riguarda gli aspetti con impatti rilevanti anche al di fuori del Gruppo, la rendicontazione non è estesa al perimetro esterno. Il Gruppo si impegna a coprire tali aspetti nel futuro.

Le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e i parametri utilizzati nel presente documento:

- Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è il rapporto fra il numero di infortuni sul lavoro registrabili, ad esclusione degli infortuni in itinere, e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro è il rapporto fra il numero totale di decessi risultanti da infortuni sul lavoro e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- Il tasso di gravità è calcolato come il rapporto tra i giorni di lavoro di calendario persi per infortuni (togliendo il giorno di accadimento dell'evento) e il numero delle ore lavorabili nel periodo di riferimento, moltiplicato per 1.000.
- Per calcolare le ore di assenze per i lavoratori per i quali non è stato possibile reperire il dato si è adattata la seguente metodologia di stima. Per ciascun lavoratore, si è diviso

il numero di giorni lavorativi di un anno per 5, al fine di calcolare il numero di settimane lavorative. Il numero di settimane così ottenuto è stato moltiplicato per il numero di ore settimanali previste dal contratto, ottenendo dunque il numero di ore lavorabili. Le ore di assenza sono state calcolate moltiplicando le ore lavorabili per il tasso di assenteismo del Gruppo Estra, a sua volta ottenuto rapportando le ore di assenze alle ore lavorabili (utilizzando i dati dei lavoratori per i quali tali valori sono disponibili). Le ore lavorate sono state poi computate facendo la differenza tra quelle lavorabili e le ore di assenza.

- Per calcolare la stima dei km non percorsi lavorando in smart working sono state definite quattro classi: la prima compresa tra 10 e 20 km, la seconda tra 20 e 40 km, la terza tra 40 e 60 km e la quarta oltre i 60 km. Per ciascuna classe è stato identificato il numero di dipendenti e moltiplicata la media della classe per il numero di dipendenti e per il numero dei giorni di smart working. Il totale dei km non percorsi è stato calcolato sommando i km di ciascuna delle 4 classi.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ 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 2020 dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare in riferimento all'ultimo aggiornamento. Le emissioni derivanti da perdite di metano sono calcolate con un GWP del metano pari a 28, come indicato nello studio scientifico dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) "Fifth Assessment Report IPCC". Inoltre, la quantità di metano deriva da una stima del gas fuoriuscito a causa di incidenti registrati da Centria mentre Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato incidenti. Infine, per quanto riguarda le emissioni fuggitive derivanti dalle perdite fisiologiche di gas lungo la rete di distribuzione, il Gruppo ha utilizzato la Delibera ARERA 39/2020/R/gas, nella quale si rimanda ai documenti dell'Associazione tecnica dell'industria europea del gas naturale (Marcogaz) "Assessment of methane emissions for gas Transmission and Distribution system operators" e "Survey methane emission for gas distribution in Europe".
- Emissioni indirette energetiche Scopo 2:
 1. Location based: queste emissioni sono state calcolate moltiplicando l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale per il fattore di emissione tratto da confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2019.
 2. Market based: queste emissioni sono state calcolate moltiplicando la quantità di energia elettrica acquistata dalla rete elettrica nazionale (al netto dell'energia consumata dall'offerta contrattuale "Scelta Pura Luce") per il fattore di emissione residual mix dell'Italia, secondo l'*European Residual Mixes*, AIB – dati 2020.

Le emissioni inquinanti di NOx e PM10 sono state calcolate prendendo in considerazione i fattori di emissione di Ispra Ambiente, nella sua ultima versione aggiornata al 2019.

I consumi di alcune utenze sono stati oggetto di stima essendo per loro natura impossibili da determinare con esattezza a causa delle loro diverse tipologie contrattuali.

Il metodo di stima scelto non segue gli indici di consumo medio pro capite pubblicati sul sito dell'AEGESI poiché considerati non applicabili alla tipologia di immobili in oggetto, in quanto l'uso degli immobili in questione non è costante ma saltuario.

Sulla base di tali considerazioni la stima è stata effettuata seguendo i seguenti passaggi:

- in primo luogo, è stato individuato un consumo medio del vettore energetico partendo dal dato noto, individuando così il consumo in mq (consumo totale del vettore energetico relativo agli immobili di cui conosciamo il dato certo, diviso i mq dei relativi immobili);
- questo valore è stato poi moltiplicato per la superficie dell'immobile del quale non disponevamo del dato sul consumo per ottenere la stima al metro quadro;
- infine, il valore è stato moltiplicato per un indice di utilizzo espresso in giorni settimanali di apertura dell'immobile.

Per quanto riguarda le emissioni evitate emerge quanto segue. Il Gruppo ha condiviso internamente una metodologia per il calcolo delle emissioni evitate per la produzione di energia elettrica, termica e frigorifera da fonti rinnovabili che sono state riportate di seguito. Per calcolare le emissioni evitate da energia elettrica rinnovabile, è stato moltiplicato il quantitativo di energia elettrica per il fattore di emissione tratto da confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2018, 2017.

Per ciò che concerne il riscaldamento e la produzione di acqua calda:

- è stata considerata l'energia termica ceduta alle utenze del teleriscaldamento alimentato a biomassa, la quale è stata successivamente convertita in energia primaria considerando il rendimento medio stagionale di una caldaia a condensazione (rendimento medio stagionale del 94%). Questa energia primaria è stata convertita in consumo di metano equivalente utilizzando il potere calorifico indicato da SNAM Rete Gas per la fornitura dell'area di Calenzano. Il potere calorifico di SNAM Rete Gas



per l'area di Calenzano è quello dell'impianto di distribuzione del gas naturale denominato "34675600 - PDR di PRATO". Il valore del potere calorifico convenzionale dell'anno 2020 è pubblicato al link https://www.snam.it/it/trasporto/adempimenti-reporting-autorita/PCS_Convenzionale/ e vale: 0,039365 GJ/Smc. Dal metano equivalente si ricavano quindi le emissioni di CO₂ e conseguentemente quelle evitate.

Per ciò che concerne invece la climatizzazione estiva:

- è stata considerata l'energia frigorifera ceduta alle utenze del teleriscaldamento alimentato a biomassa successivamente convertita in energia primaria considerando il SEER medio stagionale del gruppo

frigo (9,54). Questa energia primaria è stata successivamente convertita in consumo di energia elettrica equivalente. Dall'energia elettrica equivalente sono state calcolate quindi le emissioni di CO₂ e conseguentemente quelle evitate.

Infine, non tutta l'energia termica prodotta dall'impianto a biomassa e ceduta alla rete proviene dalla caldaia a biomassa, una parte infatti deriva dall'uso delle caldaie a metano, utilizzate solo come backup dell'impianto in caso di fermo per manutenzione o guasto. Pertanto, sono state considerate come emissioni evitate solo le parti relative all'energia effettivamente proveniente da fonte rinnovabile, cioè considerando rispetto alla totalità dell'energia termica prodotta, quanta di questa è dovuta alla caldaia a cippato.

L'analisi di Materialità

La presente DNF si basa sull'individuazione dei temi materiali effettuata nel 2020 e approvata dal Consiglio di Amministrazione di Estra SpA il 30 novembre 2020. I temi sono stati individuati mediante lo strumento dell'Analisi di Materialità. Tale analisi è qui riportata nelle sue "tappe" principali:

- attività di benchmarking sui temi considerati materiali dai competitor nazionali e da grandi aziende di riferimento per altri settori;
- analisi qualitativa e comparazione dei documenti esterni e di scenario per arricchire l'universo dei temi;
- analisi qualitativa dei documenti aziendali interni per far emergere gli argomenti più importanti relativi al valore della sostenibilità;
- definizione della lista iniziale dei temi e

coinvolgimento del Gruppo di Lavoro e del Comitato di Direzione, coinvolto per la prioritizzazione interna, ovvero per valutare per ciascun tema gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'azienda. Il Comitato di Direzione ha quindi individuato un elenco di 17 temi sui quali ogni Stakeholder è stato chiamato ad esprimere un giudizio sul grado di rilevanza per il Gruppo Estra;

- coinvolgimento Stakeholder, tramite focus group e questionari online, per la prioritizzazione esterna, ovvero per valutare i temi che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder stessi.

Nella prossima pagina si riporta l'elenco dei 17 temi materiali.

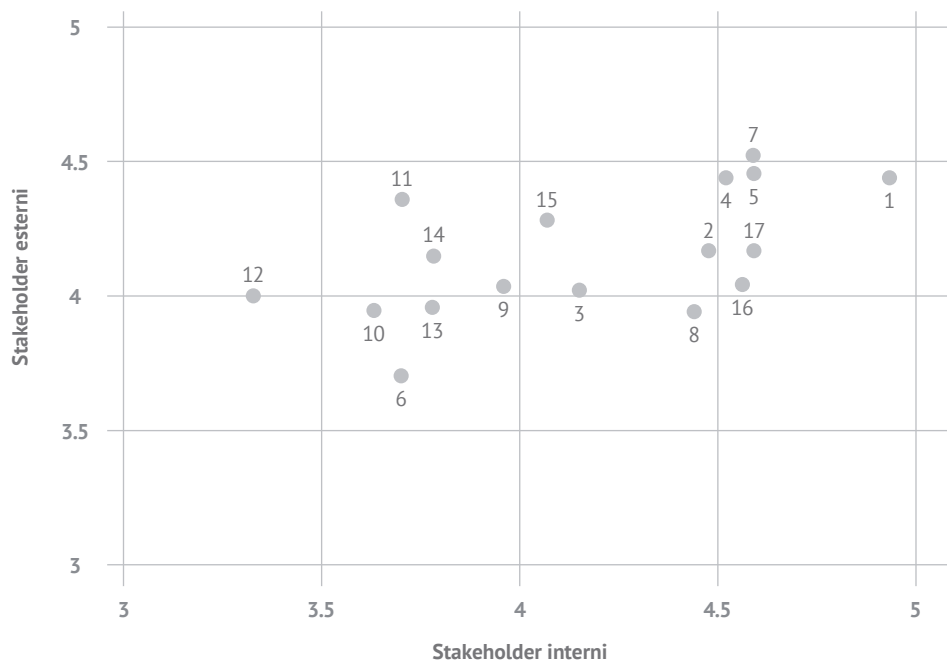
Temi materiali

1. ETICA, INTEGRITÀ E LOTTA ALLA CORRUZIONE
2. RISK MANAGEMENT E CAPACITÀ DI REAZIONE AI CAMBIAMENTI DI SCENARIO
3. INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ NELLE STRATEGIE AZIENDALI
4. OCCUPAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
5. TUTELA DEI DIRITTI, DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI
6. WELFARE AZIENDALE
7. QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
8. REPUTAZIONE DEL BRAND E PRATICHE DI COMUNICAZIONE E DI MARKETING CORRETTE
9. TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI
10. GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA
11. EFFICIENTAMENTO ENERGETICO, ENERGIE RINNOVABILI E MOBILITÀ SOSTENIBILE
12. RIDUZIONE DEI CONSUMI INTERNI E DEI RIFIUTI PRODOTTI
13. RAPPORTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER
14. SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI ED EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE
15. INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO
16. CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO SOSTENIBILE NEL TEMPO
17. TUTELA DEI DIRITTI UMANI

La raccolta e l'analisi statistica dei risultati, ottenuti dalle survey online e dai focus group, hanno portato alla seguente Matrice di Materialità.



Matrice di Materialità 2021



Come si può notare, tutti i temi materiali ricevono una valutazione alta (non si scende sotto il 3,3) segno sia dell'aver individuato i temi che gli Stakeholder interni ed esterni ritengono importanti per il Gruppo Estra, sia della difficoltà di comprendere che dare punteggi più bassi non significa svalutare il tema, ma semplicemente fare una necessaria graduatoria.

I principali temi materiali sono risultati:

- qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente;

- occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano;
- tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- etica, integrità e lotta alla corruzione;
- risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario;
- tutela dei diritti umani;
- creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo;
- reputazione del brand e pratiche di comunicazione e di marketing corrette.



Questo Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra SpA il 18 marzo 2021 ed è stato redatto da:

Saura Saccenti

Responsabile redazione Dichiarazione non Finanziaria
e Bilancio di Sostenibilità

Manuela Berra

Coordinatrice Gruppo di Lavoro per la redazione della Dichiarazione
non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità

Patrice De Micco e Michele Rossi di R&B Associati (AR)

Professionisti esterni

Componenti del Gruppo di Lavoro per la redazione
della Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità:


Francesco Aiazzi, Giacomo Bacci, Daniela Baldini,
Franco Berni, Elisa Bonci, Alessandra Buzzigoli,
Laura Castagni, Lisa Cioni, Dania De Ascentiis,
Massimiliano Del Segato, Serena Fabianelli,
Alessio Fioravanti, Carlotta Happacher,
Ivan Lumini, Antonio Marra, Stefania Mazzolai,
Matteo Moruzzi, Swami Pellegrini,
Marco Pitzalis, Valentina Rensi,
Guido Rustichini, Riccardo Settesoldi,
Massimo Tiberi, Francesca Veloni,
Francesca Venuti.

Un sentito ringraziamento a tutti i colleghi
che hanno collaborato alla raccolta dei dati
e al controllo delle informazioni.

La versione del Bilancio di Sostenibilità 2021
è disponibile alla pagina

bilanciadisostenibilita.estra.it.

La Dichiarazione Consolidata
di Carattere non Finanziario 2021
del Gruppo Estra redatta ai sensi degli
articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016
e accompagnata dalla Relazione
della Società di Revisione indipendente
EY SpA, è disponibile alla pagina
corporate.estra.it/bilanci-relazioni/2021.



Bilancio di Sostenibilità 2021

Gianni Brunacci

Aretino, è scrittore, fotografo, giornalista ed esperto di comunicazione. Ha lavorato come fotografo per la promozione di aziende come La Vialla (Famiglia Lebole), Il Borro (Famiglia Ferragamo), Estra e altre. Tra il 2004 e il 2011 ha pubblicato dieci tra romanzi, racconti e saggi. Suoi sono i successivi volumi fotografici *“Immagini di Arezzo cuore d’Italia”*, *“Tuscany World in Photo”* (commissionato dalla Regione Toscana), *“La Verna - racconto per immagini di un luogo speciale”* (commissionato dalla comunità dei frati della Verna), *“Il Casentino e il Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi”* (commissionato dall’Unione dei Comuni Montani del Casentino e dal Parco Nazionale), *“Cortona e il suo territorio”* (su commissione del Comune di Cortona).

Per conto del Parco Nazionale dei Monti Sibillini ha realizzato il calendario 2018 intitolato *“Segni di vita in una terra martoriata dai terremoti”*.

In veste di giornalista e fotografo collabora con le riviste *Top Life Magazine* (Firenze) e *Arrels* (Barcellona).

Nelle vesti di videomaker ha realizzato e realizza videodocumentari per le trasmissioni televisive condotte da Licia Colò sui canali La7 (*Eden*) e TV2000 (*Il Mondo Insieme*).

giannibrunacci@libero.it

Progetto grafico:

Industree Communication Hub

Stampato nel mese di giugno 2022 da
Nova Arti Grafiche srl, Signa (FI)

Per il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stata utilizzata carta certificata FSC®. Il marchio FSC® identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile, secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici, e da altre fonti controllate. Obbliga le aziende che hanno sottoscritto con FSC® il Trademark License Agreement a garantire la tracciabilità della carta e il controllo della catena di custodia.



Estra SpA

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato

Tel: +39 0574.872

www.estra.it

 eetra