

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

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022
DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2022
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

ORGANI SOCIALI

Consiglio di amministrazione

Presidente e Amministratore Delegato Alessandro Piazza

Consigliere con funzioni di Direttore Generale Paolo Abati

Consigliere Giovanni Grazzini

Consigliere Roberta De Francesco

Consigliere delegato Anna Scrosta

Collegio Sindacale

Presidente Rita Pelagotti

Componente Alessandro Mannelli

Componente Michele Pietrucci

Società di revisione

EY S.p.A.

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2022
ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto legislativo n. 254 del 2016

Lettera agli Stakeholder	5
1. Il Gruppo	6
1.1 Storia.....	6
1.2 Vision e Valori del Gruppo	7
1.3 Linee strategiche.....	8
1.4 Modello organizzativo.....	9
2. Gli Stakeholder e il valore creato dal Gruppo	13
2.1 Obiettivi e risultati	13
2.2 Introduzione	13
2.3 Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	14
2.4 Analisi di Materialità e SDGs	16
2.5 Valore generato e distribuito	27
2.6 Investimenti	28
2.7 Innovazione, ricerca e sviluppo.....	28
2.8 La tassonomia europea.....	31
3. La Governance	45
3.1 Obiettivi e risultati	45
3.2 Organi di Governo e di Controllo societari.....	46
3.3 Gestione responsabile delle attività.....	52
3.4 Certificazioni	58
3.5 Gestione dei rischi	59
4. L’Ambiente	66
4.1 Obiettivi e risultati	66
4.2 Politica ambientale	69
4.3 Consumi energetici	70
4.3.1 Consumi di metano.....	71
4.3.2 Consumi di energia elettrica	73
4.3.3 Consumi degli automezzi.....	75

4.4 Emissioni prodotte di NOx e PM10	76
4.5 Rifiuti prodotti.....	76
4.6 Mitigazione degli impatti ambientali	78
4.6.1 Efficientamento energetico delle sedi	78
4.6.2 Mobilità elettrica	78
4.6.3 Sostituzione delle coperture di amianto.....	79
4.7 Produzione di energia da fonte rinnovabile.....	79
4.8 Produzione di energia da fonte non rinnovabile.....	82
4.9 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili.....	83
4.10 Efficienza energetica.....	83
4.11 Emissioni di CO ₂	84
4.11.1 Emissioni prodotte.....	84
4.11.2 Emissioni evitate.....	85
5. Le Persone.....	87
5.1 Obiettivi e risultati	87
5.2 Gestione responsabile delle persone.....	89
5.2.1 Occupazione	89
5.2.2 Categorie protette	93
5.2.3 Contratti e retribuzioni	94
5.2.4. Assunzioni e cessazioni	96
5.3 Benessere dei lavoratori	100
5.3.1 Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità	100
5.3.2 Conciliazione tra lavoro e vita privata.....	103
5.3.3. Welfare	104
5.3.4. Comunicazione interna	106
5.4 Sviluppo del capitale umano.....	106
5.4.1. Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano	107
5.4.2. Tirocini	110
5.5 Diritti e tutele dei lavoratori	111
5.5.1 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro.....	112
5.5.2. Promozione della salute dei lavoratori	113
5.5.3. Infortuni sul lavoro	114
5.5.3 Libertà di associazione	117

6. I Clienti e la Collettività	119
6.1 Obiettivi e risultati	119
6.2 Relazione con i clienti	121
6.2.1 Clienti in cifre	122
6.2.2 Privacy	124
6.2.3 Bonus sociali e rateizzazioni.....	126
6.2.4 Bolletta web, area clienti e APP	126
6.3 Qualità, sicurezza e continuità dei servizi.....	128
6.3.1 Clienti serviti agli sportelli e call center	128
6.3.3 Reclami e richieste di informazioni	129
6.3.4 Conciliazioni	131
6.3.5 Contenziosi promossi dai clienti	131
6.3.6 Qualità della distribuzione gas	132
6.3.6.1 Standard	132
6.3.6.2 Ispezioni.....	135
6.4 Relazione con le istituzioni, la comunità e il territorio	136
6.4.1 Dialogo con istituzioni locali e nazionali.....	137
6.4.2 Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali	137
7. I Fornitori	145
7.1. Obiettivi e risultati	145
7.2 Gestione sostenibile della catena di fornitura	146
7.2.1 Valutazione e controllo dei fornitori.....	146
7.2.2 Albo fornitori	148
7.2.3 Procedure di gara	150
7.3 Valore delle forniture.....	154
7.3.1 Fornitori in cifre	154
7.3.2 Contratti e acquisti	157
Nota metodologica	158
GRI Content Index	162

Lettera agli Stakeholder

Il conflitto in Ucraina, iniziato nel febbraio 2022 e ancora in corso, ha avuto, riguardo alla sostenibilità, almeno due effetti negativi. Il primo l'aver spostato l'attenzione dell'Europa dall'emergenza climatica a quella bellica e il secondo quello di aver contribuito alla crescita, a volte incontrollata, dei costi dell'energia con conseguenze gravi sui bilanci di imprese e famiglie.

Il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) con cui il governo intende gestire i fondi del Next generation Eu, sembra procedere con tempi più lunghi di quelli inizialmente programmati. Da parte nostra, nel 2022 ha iniziato ad operare il Gruppo di Lavoro PNRR, la cui attività principale è stata quella di intercettare le opportunità di finanziamento che si sono venute a delineare con il PNRR.

La strategia del gruppo Estra per contribuire allo sviluppo sostenibile si sostanzia nel nostro Piano Strategico 2023-2027 che si fonda su tre strategie di lungo periodo (Sustainability, Digital e Human).

Il Gruppo Estra punta all'armonizzazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali nei suoi territori di riferimento.

La dimensione Sustainability persegue obiettivi di decarbonizzazione, di incremento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e di resilienza delle infrastrutture in chiave di riduzione delle emissioni di CO₂.

Per il Gruppo Estra la trasformazione tecnologica e digitale è un elemento essenziale per rafforzare il proprio modello economico sostenibile.

La dimensione Human intende valorizzare il capitale umano coniugando il benessere dei dipendenti con il raggiungimento di alti livelli di performance.

Traiettorie che incrociano otto dei diciassette SDGs (Sustainable Development Goals), approvati dall'ONU da raggiungere entro il 2030. Questi otto SDGs sono dettagliati nel nostro Piano Strategico 2023-2027 e vanno dall'Energia pulita e accessibile (Goal 7) a Imprese, Innovazione e Infrastrutture (Goal 9), dalla Lotta al cambiamento climatico (Goal 13) al Lavoro dignitoso e crescita economica (Goal 8).

Non è un caso se il valore economico direttamente generato e distribuito, nel 2022 vede crescere il valore destinato ai dipendenti passando da 41,8 a 46,6 milioni di euro, grazie alle nuove assunzioni effettuate nell'anno. Altro dato che dimostra quanto il Gruppo Estra sia legato al proprio territorio e attento alle opportunità che questo offre è quello relativo alle forniture. Nel 2022 il 60,3% delle forniture italiane ha interessato fornitori del Centro Italia, area in cui il Gruppo Estra è nato e si è sviluppato negli anni. Si è passati dunque dai 151 milioni di euro del 2021 ai 194,8 milioni del 2022.

Siamo consci che per affrontare le sfide ambientali e sociali che abbiamo davanti, occorre operare mettendo a fattor comune le risorse e le capacità del Gruppo Estra con le competenze che sono in grado di esprimere le realtà presenti nei territori serviti.

Il Direttore Generale

Paolo Abati

1. Il Gruppo

1.1 Storia

La storia di Estra S.p.A. 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 759.761 clienti gas e energia elettrica e ricavi totali consolidati per e ricavi totali consolidati per 1.766.057 milioni di euro nel 2022 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 31 marzo 2022 Estra S.p.A. ha acquisito il 75% di Bisenzio Ambiente S.r.l., Società attiva nella gestione dei rifiuti speciali.

Bisenzio Ambiente è proprietaria di un impianto di trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non, allo stato liquido e fangoso pompabile, situato nel Comune di Campi Bisenzio in provincia di Firenze. L'impianto si estende su una superficie di 5.000 metri quadri, ha una capacità di trattamento annuale a regime di rifiuti liquidi pari a 186.000 tonnellate/anno e detiene una capacità di stoccaggio totale puntuale dei rifiuti in ingresso pari a 1505 m³.

Il 14 settembre 2022, Estra S.p.A. ha perfezionato l'acquisizione del 100% del capitale sociale di Ecocentro Toscana S.r.l., Società attiva nel trattamento e recupero di rifiuti non pericolosi.

Ecocentro Toscana S.r.l. è titolare di un impianto situato a Montemurlo, in provincia di Prato, specializzato nel trattamento e recupero di rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade, dalla pulizia delle acque di scarico e da dissabbiamento. L'impianto si distingue per l'elevato grado di specializzazione e l'esclusività delle tecnologie impiegate: in tutta Italia, sono infatti attivi in totale soltanto 17 impianti dedicati al trattamento delle terre di spazzamento.

Le due acquisizioni sono coerenti con il piano strategico di Estra consolidando il posizionamento del Gruppo nelle diverse fasi della filiera del ciclo integrato dei rifiuti e fanno seguito alle precedenti acquisizioni di Ecolat S.r.l. e di Ecos S.r.l.

Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle Società consolidate integralmente all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2022, al netto di Ecocentro Toscana, Società di piccole dimensioni acquisita a tre mesi dalla fine del 2022. I dati relativi alla Società saranno rendicontati a partire dal prossimo esercizio.

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 dei relativi servizi;
- dotazione e sfruttamento di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili con particolare riferimento a fotovoltaico 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.

Per la gestione delle attività, il Gruppo Estra, acquista materie prime, beni e servizi da specifici fornitori, di cui viene monitorata la qualità delle prestazioni, generando impatti indiretti rilevanti sul territorio di riferimento. L'organizzazione interna delle varie Società del Gruppo, in base a specifici processi, garantisce la corretta esecuzione delle prestazioni dei fornitori oppure opera direttamente per la fornitura di un servizio ai clienti finali. Le attività operative svolte dalle aziende durante il processo che porta alla fornitura di un bene/servizio al cliente finale sono molteplici e dipendono dalla tipologia dell'azienda stessa.

La pianificazione strategica esamina le attività più rilevanti per comprendere come funzionano i costi e i ricavi al fine di non ridurre la redditività a lungo termine delle aziende.

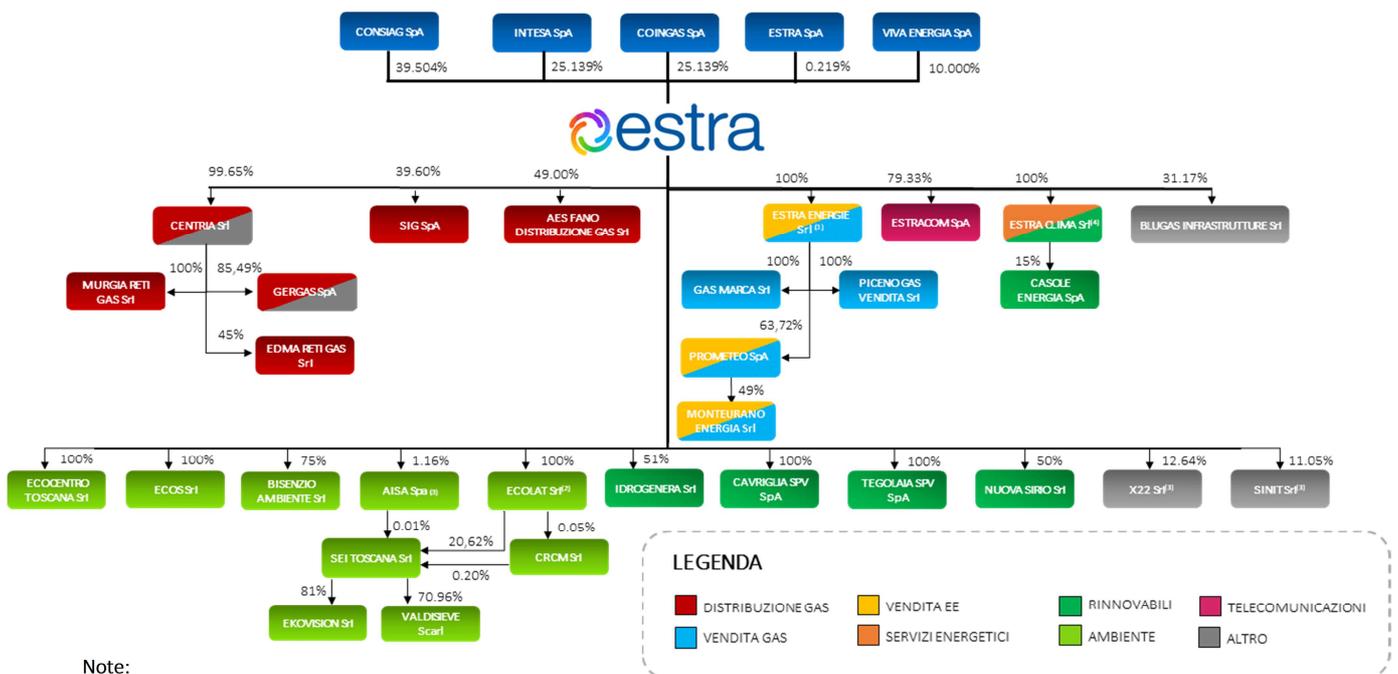
Il Gruppo è orientato a migliorare la qualità della vita dei cittadini e delle imprese che operano sui territori di competenza, attraverso l'offerta di servizi essenziali.

L'obiettivo del modello di business è quello di dare un concreto contributo alla realizzazione di 8 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU.

Le risorse economiche, la competenza dei dipendenti e le iniziative strategiche sono le risorse che permettono al Gruppo di svolgere le proprie attività nel rispetto del Piano Strategico e dell'Agenda ONU e di generare valore nel tempo.

Estra S.p.A. 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, la commercializzazione dei prodotti/servizi, 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 2022, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.



Note:

Aggiornamento dicembre 2022

(1) Estra Energie detiene una quota della Banca Popolare delle Province Molisane Scarl

(2) Ecolat partecipa in Cons.Eco

(3) Società attualmente in stato di liquidazione: X22 Srl, SINIT Srl, Aisa Spa

(4) Estra Clima partecipa Città Metropolitana di Venezia I Smart City Srl e Città Metropolitana di Venezia II Smart City Srl

1.2 Vision e Valori del Gruppo

Vicini per andare lontano. Vogliamo essere la multiutility capace di cogliere le sfide di un mondo in transizione e farle diventare servizi accessibili e sostenibili. Vogliamo crescere restando punto di riferimento nella vita quotidiana di persone e aziende, accompagnare le comunità nello sviluppo ed esplorare nuovi territori.

Questa la Vision di Estra, a seguire i Valori del Gruppo.

Vicinanza

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

Sostenibilità

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

Accessibilità

Con i nostri servizi sempre disponibili diamo opportunità semplici e condivisibili. Sperimentiamo oggi i servizi del futuro, promuoviamo il progresso e la crescita, vediamo e accettiamo in ogni persona un’opportunità da portare a bene comune.

Empatia

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

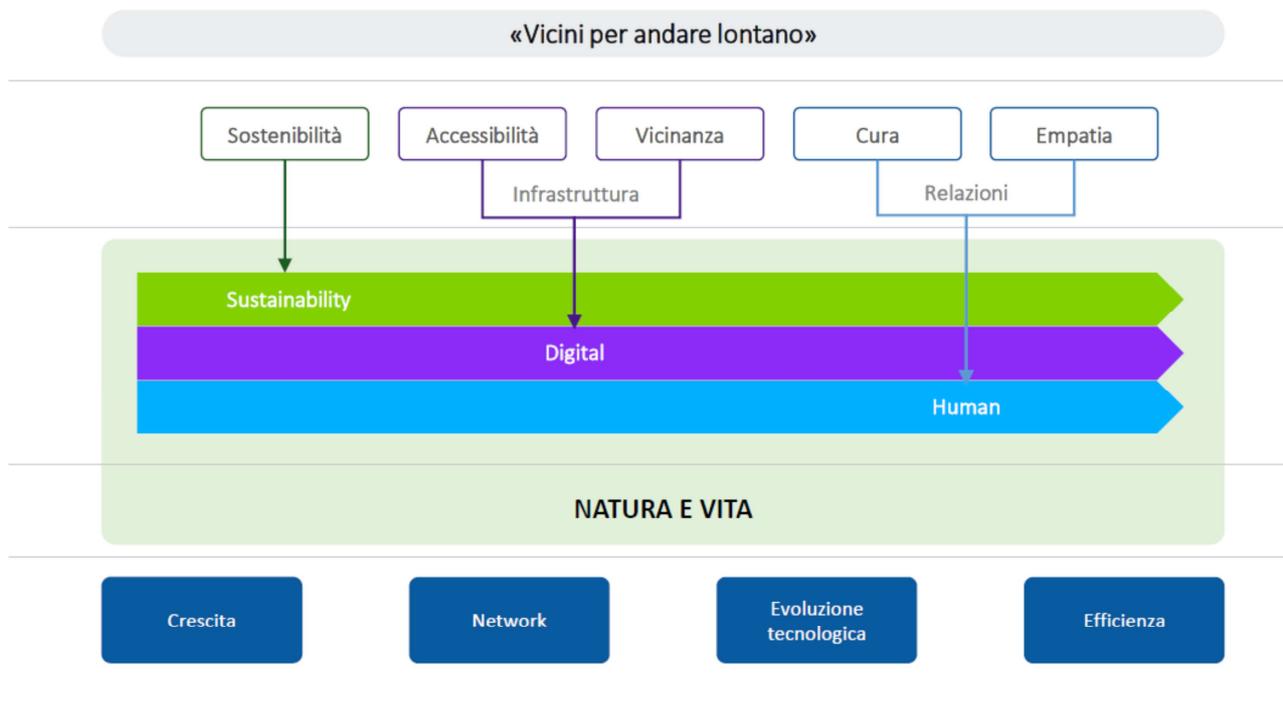
Cura

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

1.3 Linee strategiche

Il Piano Strategico 2023-2027 si fonda su tre strategie di lungo periodo (Sustainability, Digital e Human) permeate dai Valori del Gruppo e che si declinano su quattro pilastri strategici:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Network
- Efficienza



Il Gruppo Estra punta all'armonizzazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali nei suoi territori di riferimento. L'equilibrio tra la Natura e la Vita è la finalità verso cui si orienta la strategia.

Nella dimensione Sustainability rientrano, oltre alla promozione dell'economia circolare e alla fornitura di offerte green gas e luce, le attività volte all'efficienza energetica e alla riduzione dei consumi, all'incentivazione della mobilità elettrica nel perseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione e dell'incremento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili. Parte sostanziale sono gli interventi per incrementare la resilienza delle infrastrutture in chiave di riduzione delle emissioni di CO₂.

L'indirizzo strategico Digital è legato all'utilizzo delle tecnologie digitali per innovare o trasformare processi di business, incrementando la competitività e l'efficienza del corporate model. Per Estra, la trasformazione tecnologica e digitale, è un «must» per rafforzare il proprio modello economico sostenibile, la cui strategia comprende anche lo sviluppo delle tecnologie cloud, mobile, analytics e big data.

L'obiettivo della dimensione Human è la creazione di un legame con le persone interne ed esterne all'organizzazione e la promozione di scelte capaci di unire il raggiungimento di certi livelli di performance con il benessere degli stakeholder del Gruppo, valorizzando il capitale umano e promuovendo così l'engagement organizzativo e il commitment del singolo.

1.4 Modello organizzativo

Ogni Società del Gruppo è governata da un proprio Consiglio di Amministrazione e rappresentata dal Presidente.

Il modello strutturale sottostante potrà articolarsi, a seconda delle specificità e ampiezza delle problematiche relative a ciascuna Società, in:

- Direzioni
- Aree funzionali
- Funzioni
- Attività

La Direzione è costituita da più Aree Funzionali, il cui presidio è affidata a un Direttore di Area che ne assicura le permanenti interazioni e il collegamento con la Direzione Generale di Estra Spa.

L'Area funzionale è costituita da una o più Funzioni, la cui responsabilità è affidata ad un unico soggetto cui spetta:

- coordinamento, direzione e verifica delle attività di competenza dell'Area;
- analisi e proposte inerenti l'organizzazione del personale in relazione alla programmazione e/o in rapporto alle effettive esigenze delle dirette funzioni;
- rapporti funzionali con la propria Direzione, con altre Aree funzionali e con strutture esterne;
- attività budgetarie: redazione budget, analisi periodiche scostamenti, valutazione risultati conseguiti. Redazione report per la Direzione e l'Area funzionale Pianificazione e Controllo, proposta ed esecuzione eventuali azioni correttive, ecc.;
- attività connesse alle richieste di forniture, lavori e prestazioni di terzi;
- proposte di formazione e addestramento del personale;
- predisposizione rapporti per i provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione;
- ogni altra attività, valutata autonomamente dallo stesso responsabile, necessaria per garantire il buon funzionamento delle funzioni gestite.

La Funzione rappresenta l'aggregato organizzativo e operativo finalizzato all'erogazione dei servizi e/o alla gestione di attività di supporto.

A questo livello si realizza la specificazione e la realizzazione di programmi, ovvero parte di questi, mediante l'organizzazione ed il coordinamento di competenze tecnico-professionali affini o complementari, nonché la definizione ottimale delle procedure operative, in coerenza alla logica organizzativa generale.

L'Attività è una possibile articolazione della Funzione o dell'Area Funzionale, ed è l'unità organizzativa elementare. Assicurano lo svolgimento dei compiti loro attribuiti derivanti dalle specifiche funzioni proprie.

L'Attività si caratterizza per la massima comunicabilità, fra gli operatori, delle informazioni e delle esperienze, per la complementarietà dei ruoli e l'elevata possibilità di interscambio e sostituzione, nel rispetto delle qualifiche, per una precisa responsabilizzazione di ogni singolo dipendente, tali da assicurare la continuità del lavoro e la sua costante verifica in relazione ai tempi ed agli obiettivi programmati. Ogni attività è affidata ad un responsabile e/o coordinatore che ne assicura il corretto funzionamento.

Al fine di migliorare i meccanismi di integrazione aziendale e i processi decisionali, ottimizzando le capacità operative e collaborative tra le diverse Funzioni aziendali. In Estra S.p.A. sono stati costituiti tre Comitati con funzioni tecnico-consulive:

- il Comitato di Direzione, presieduto dal Direttore Generale di Estra;
- il Comitato Business Review, presieduto dall'Amministratore Delegato di Estra;
- il Comitato Strategico, presieduto dal Presidente di Estra.

Per il loro funzionamento si avvalgono, per ogni tema/argomento trattato, delle strutture aziendali che rivestono specifiche responsabilità e competenze, così come descritte nei vari organigrammi aziendali.

I citati comitati, per le cariche che ricoprono i loro componenti, sono responsabili dei processi decisionali e del controllo della gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Le loro competenze riguardo gli impatti dell'organizzazione sono connesse al ruolo che ricoprono.

Tutti i componenti sono membri esecutivi (quindi non ci sono membri indipendenti), nominati dal Consiglio di Amministrazione di Estra quando approva la struttura, l'organizzazione e le funzioni della Società. Rimangono in carica fino a quando non intervenga una modifica dell'organigramma, ugualmente approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Solo i consiglieri delegati membri del Comitato Strategico, in quanto nominati dall'Assemblea dei Soci di Estra Spa, rappresentano uno stakeholder, mentre nessuno dei componenti i Comitati rappresenta un gruppo sociale.

Il *Comitato di Direzione* ha il compito di:

- favorire la condivisione delle strategie definite e delle relative azioni all'interno del Gruppo;

- introdurre meccanismi di coordinamento tra le strutture organizzative della Capogruppo e le Società operative;
- garantire il monitoraggio dei progetti prioritari;
- garantire l'implementazione delle scelte di business e dei cambiamenti nei modelli di funzionamento, individuando altresì le azioni correttive e di miglioramento;
- suggerire possibili azioni per la risoluzione delle problematiche interaziendali e interfunzionali.

Il Comitato di Direzione è presieduto dal direttore generale e composto dal vicedirettore generale, dai dirigenti delle direzioni del Gruppo Estra e dai direttori "Strategic Business Unit" (SBU).

Il Direttore Generale, il Vicedirettore Generale, il Direttore della SBU Ambiente e della SBU Mercato regolato sono membri di alcuni Consigli di Amministrazione del Gruppo Estra. Il Comitato è composto da 7 uomini.

Il Comitato Business Review si occupa di:

- analizzare e commentare l'andamento di ciascun business rispetto agli obiettivi fissati sia in sede di budget che di piano industriale;
- identificare e analizzare lo stato di avanzamento delle principali iniziative delle SBU;
- evidenziare le principali criticità per ciascuna SBU e proporre eventuali azioni per il miglioramento delle performance e dei risultati economico-finanziari e patrimoniali.

Il Comitato Business Review è presieduto dall'Amministratore Delegato e composto dai direttori di ciascuna Società del Gruppo, dal dirigente responsabile delle attività di pianificazione e controllo e dal dirigente responsabile "Strategy and Business Development".

L'Amministratore Delegato, i direttori di Centria e di Estra Clima, il dirigente responsabile delle attività di pianificazione e controllo e la dirigente responsabile "Strategy and Business Development", sono membri di alcuni Consigli di Amministrazione del Gruppo Estra. Il Comitato è composto da 5 uomini e 2 donne.

Il Comitato Strategico discute gli indirizzi generali della Società, verifica il corretto coordinamento delle attività e l'andamento gestionale complessivo.

Il Comitato Strategico è presieduto dal Presidente del Gruppo Estra e composto dall'Amministratore Delegato, dal direttore generale, dai consiglieri delegati, dal vicedirettore generale e dal dirigente responsabile "Strategy and Business Development".

L'Amministratore Delegato, il direttore generale il vice direttore generale e la dirigente responsabile "Strategy and Business Development", sono membri di alcuni Consigli di Amministrazione del Gruppo Estra. Il Comitato è composto da 5 uomini e 2 donne.

Nel corso del 2022 ha iniziato ad operare il Gruppo di Lavoro PNRR, il quale era stato formalmente costituito il 31 dicembre 2021

La sua attività principale è quella di intercettare le opportunità di finanziamento che si sono venute a delineare con il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR).

Il Gruppo di lavoro è formato dal Comitato di Indirizzo e dal Project Manager che coordina un Team Tecnico di Progetto, composto da 18 dipendenti, che viene individuato di volta in volta per lo sviluppo di ciascun Progetto. Il Comitato di Indirizzo individua i temi di interesse per lo sviluppo delle proposte progettuali e degli obiettivi di intervento. Il Project Manager e il Comitato di Indirizzo riferiscono al Comitato di Direzione che sovrintende le attività assegnando le priorità, in linea con il Piano Industriale e il Piano Strategico. Il Comitato di Indirizzo è composto dal Dirigente Responsabile Strategy and Business Development, dal Dirigente Responsabile Centro Studi e Ricerche e dal Dirigente Innovazione Intersocietaria.

Nel 2022 ha continuato ad operare 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)

che ha monitorato 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.

Con la fine dell'emergenza governativa, il 31 marzo 2022, non si è reso più necessaria la verifica del rispetto delle procedure di sicurezza adottate in azienda mediante check list specifiche.

Dall'1/9/2022, con la firma dell'accordo di secondo livello per l'introduzione dello Smart-Working o lavoro agile, non è stato più necessario rilevare le presenze mensili in azienda (non in smart working), suddivise per sede.

Fino al 31 marzo 2022 è stato obbligatorio presentare il Green Pass nei luoghi di lavoro ed è stata effettuata la relativa verifica a campione su tutto il personale delle Società del Gruppo e nelle sedi principali.

Nonostante la fine dell'emergenza il Comitato per la gestione dell'emergenza COVID 19, insieme alle Direzioni aziendali ha deciso di mantenere i presidi Self-Service per la pulizia in autonomia delle postazioni di lavoro oltre che i dosatori di gel igienizzante per le mani.

Le mascherine FFP2 vengono sempre fornite dalle portinerie e a chi ne faccia richiesta, anche se l'uso della mascherina non è più obbligatorio nei luoghi di lavoro. Sono state distribuite ai dipendenti 45.115 mascherine.

Dal 1/11/2022 con la scadenza del Protocollo condiviso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro contro il contagio da COVID 19, si sono mantenute alcune disposizioni a tutela dei lavoratori, in particolar modo per quelli definiti "fragili". Particolare attenzione è stata posta alle disposizioni di tutela e salvaguardia previste per le attività commerciali aperte al pubblico. A titolo indicativo e non esaustivo: 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, dotazione di KIT specifici per igienizzare di continuo le postazioni di lavoro, incremento delle pulizie e igienizzazione dei locali, degli impianti tecnologici

Sono state inviate a tutto il personale otto comunicati congiunti Comitato/Direzione Generale di Estra per sensibilizzare e ribadire le disposizioni impartite per contribuire al contenimento del contagio, di cui tre informative sulla sicurezza in cui venivano forniti aggiornamenti in merito all'emergenza COVID 19 e indicate norme comportamentali.

2. Gli Stakeholder e il valore creato dal Gruppo

2.1 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2023

Estra SpA

Blue Eco Line. Nel corso del 2022 è stato sottoscritto un protocollo di intesa per la realizzazione di un impianto automatizzato per la raccolta di rifiuti flottanti sull'emissario San Rocco nel Grossetano che coinvolge, oltre alla Regione Toscana, al Comune di Grosseto e al Consorzio di Bonifica, anche Blue Eco Line, start up selezionata nell'edizione EQube dello scorso anno e la stessa Estra che, in qualità di acceleratore della start up, ha deciso di finanziare la realizzazione del primo impianto. Il River Cleaner, ideato da Blue Eco Line, è un sistema sperimentale finalizzato all'intercettazione e alla raccolta di rifiuti plastici per impedirne l'arrivo in mare e contenerne l'inquinamento.

Estra SpA

Energy Coaching. Frutto della collaborazione con Midori, start up selezionata con il programma Eqube di Estra, il progetto di Energy Coaching è in fase di testing. Nel 2023 il servizio sarà integrato nella APP di Estra e disponibile per i clienti in fornitura elettrica.

Estra SpA

E-Qube. In continuità con il passato, avviare nel 2023 un nuovo format del Programma di Accelerazione e Innovazione verticale di Estra. L'obiettivo sarà quello di ottenere nel 2023, 3 Ongoing Call, ovvero 3 cicli di scouting, atte a selezionare le start up da avviare ai Programmi di accelerazione e Open Innovation con Estra.

Obiettivi 2023-2024

Estra SpA

Rifò. Nel corso del 2022 è stata avviata una collaborazione con Rifò, start up selezionata con l'ultima edizione di Eqube, finalizzata alla installazione nelle sedi aziendali di Estra di contenitori per la raccolta di jeans da destinare al recupero e alla rigenerazione dei filati che diventeranno nuovi indumenti. L'obiettivo per il 2023-2024 sarà quello di estendere la raccolta dei jeans anche nei principali store di Estra, consentendo ai clienti di partecipare attivamente al progetto di rigenerazione.

Obiettivi 2024

Estra SpA

Avvio e svolgimento attività del progetto XI Connect.

2.2 Introduzione

Estra S.p.A. (di seguito anche "Estra"), avendo emesso, il 28 novembre 2016, un prestito obbligazionario *unsecured* e non convertibile presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino, avendo concluso, il 14 aprile 2022, il collocamento di un prestito obbligazionario ammesso a quotazione sempre sul mercato regolamentato della Borsa di Dublino e avendo le 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 2022 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 entità incluse nella DNF 2022 sono: Estra S.p.A., Estracom S.p.A., Estra Clima S.r.l., Estra Energie S.r.l., Gergas S.p.A., Centria S.r.l., Prometeo S.p.A., Piceno Gas Vendita S.r.l., Cavriglia SPV S.p.A., Tegolaia SPV S.p.A., Gas Marca S.r.l., Murgia Reti Gas S.r.l., Idrogena S.r.l., Ecolat S.r.l., Ecos S.r.l., Edma Reti Gas S.r.l., Bisenzio Ambiente S.r.l.

Le informazioni contenute nella DNF quindi fanno riferimento alle Società consolidate integralmente all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2022. Al superamento del 50% di proprietà del capitale della Società, questa rientra nella rendicontazione non finanziaria. Ecocentro Toscana è esclusa dal perimetro di rendicontazione della DNF, nonostante sia consolidata per gli ultimi tre mesi nel conto economico del Bilancio Consolidato (e per tutto l'anno nel patrimonio), in quanto si tratta di una piccola Società acquisita nell'ultimo trimestre del 2022 (fine settembre 2022). La Società verrà inserita nel perimetro di rendicontazione della DNF a partire dall'esercizio 2023.

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

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 27 aprile 2023 ed è sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.. La DNF è pubblicata nella sezione "Investor Relations" del sito internet della Società (<https://corporate.estra.it/>).

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 "La tassonomia europea" del presente capitolo, rendicontiamo le informazioni relative alle attività aziendali allineate alla tassonomia.

2.3 Gli stakeholder e il loro coinvolgimento

Ai diversi Stakeholder, Estra dedica numerosi momenti di confronto, di coinvolgimento e di comunicazione, il cui scopo principale è il confronto su temi rilevanti anche per la formulazione delle politiche e strategie organizzative.

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.

Gli stakeholder a cui ci rivolgiamo sono quelli individuati già nel 2020, successivamente all'azione 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:

- Personale
- Clienti e utenti
- Azionisti e soci (inclusi i Comuni soci indiretti)
- Fornitori (inclusi i consulenti strategici)
- Finanziatori (incluse le banche e gli investitori)
- Ambiente
- Enti e Istituzioni (incluse la Pubblica Amministrazione, l'Università e i Sindacati)
- Collettività e territorio

Dopo il primo numero uscito il 3.12.2020, per tutto il 2022 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, valorizzare spunti e best case provenienti anche dal mondo esterno. Nel 2022 si è predisposto anche un numero speciale di *ImprontaEstra* dal titolo *10 Parole, Sfide, Opportunità per costruire insieme uno sviluppo sostenibile*.

Il numero non è stato solo digitale ma anche cartaceo, quindi un vero e proprio magazine tangibile, e ha allargato gli orizzonti al di fuori di Estra, dipingendo un quadro del panorama in cui tutti sono inseriti. Per questo è stata chiesta la partecipazione di voci importanti e autorevoli all'esterno del Gruppo, contributi di valore e di grande interesse per tutti. Si sono toccati diversi ambiti significativi della sostenibilità, dall'ambiente alla diversity&inclusion, passando per l'economia circolare e l'innovazione. Per ogni tema, oltre al contributo esterno si è descritto la specifica risposta di Estra descrivendo le attività che il Gruppo svolge in quell'ambito.

Lo speciale di *ImprontaEstra* è stato diffuso on line, a tutti i nostri principali stakeholder, e in cartaceo è stato consegnato a tutti i dipendenti del Gruppo e messo a disposizione presso gli uffici al pubblico.

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra che si sono svolte nel 2022.

Stakeholder	Iniziative 2022	Frequenza/eventi 2022
Azionisti e soci	Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti ¹	18
Clienti	Newsletter agli iscritti all'area clienti	mensile
	Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
	Prato – Accordo con ARCI per realizzazione impianti fotovoltaici sui circoli	12.12.2022
	Incontro con Associazioni dei Consumatori Toscana Incontro con Associazioni dei Consumatori Marche	29.6.2022 1.7.2022
Personale	Progetto di comunicazione interna "Valore in circolo": un viaggio in sette puntate nella sostenibilità, da giugno a ottobre, 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.	7 comunicazioni
	Notiziario Centria 4 Safety	4
	Notiziario della Sicurezza in Estra	4
	Notizie inserite su intranet	122
Collettività e	Newsletter <i>Impronta Estra</i>	3

¹ 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).

territorio	Post pubblicati su Facebook, Twitter, LinkedIn	192
	Informazioni pubblicate sul sito aziendale	122
	Conferenze stampa	10
	Comunicati stampa	79
	Notiziari informativi radio e tv regionali e locali da 60 secondi	quindicinale
Le Istituzioni	Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Capolona (AR)	26.5.2022
	Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Castiglione Fiorentino (FI)	24.6.2022
	Inaugurazione colonnine di ricarica auto elettriche a Montespertoli (FI)	20.12.2022
	Inaugurazione sistema WiFi pubblica a Signa (FI)	2.2.2022
	Convegno sui risultati dell'indagine sulla povertà energetica a Prato	21.1.2022
Finanziatori	Istruttorie	9 istruttorie iniziate nel corso del 2022, tutte concluse positivamente. Una di queste si è conclusa a marzo 2023
Ambiente	Piantumazione alberi in collaborazione con Mosaico Verde a Follonica (GR) il 23.3.2022, ad Arezzo il 6.4.2022 e a Macerata il 7.4.2022.	3
	Progetti didattici su temi ambientali	2

Inoltre il 14 settembre 2022 si è svolto un convegno, in presenza e on line, per illustrare, con la voce dei componenti il Gruppo di Lavoro che redige la DNF, i temi principali del Bilancio di Sostenibilità 2021. A questo evento erano stati invitati a partecipare tutti gli stakeholder del Gruppo.

2.4 Analisi di Materialità e SDGs

Il Global Sustainability Standards Board - GSSB (entità operativa indipendente sotto l'egida del Global Reporting Initiative - GRI) ha lanciato la revisione dei GRI Standards, il punto di riferimento globale per la rendicontazione di sostenibilità, utilizzati anche dal Gruppo Estra per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria.

Pertanto le organizzazioni che annualmente rendicontano le proprie performance di sostenibilità secondo gli Standards GRI, dal 1° gennaio 2023 (rendicontazione dell'esercizio 2022) sono tenute per la prima volta a pubblicare il proprio report seguendo l'aggiornamento 2021 dei GRI Standards.

Le novità più consistenti riguardano il processo di identificazione dei temi materiali dell'organizzazione, ovvero quei temi che rappresentano gli impatti più significativi della Società. Tale processo è basato su tre concetti chiave:

- **IMPATTO:** definito come l'effetto, reale o potenziale, positivo o negativo, che un'organizzazione ha o può avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi gli impatti sui diritti umani;
- **DUE DILIGENCE:** rappresenta il processo attraverso il quale l'organizzazione identifica, previene, mitiga e rende conto di come affronta i propri impatti negativi;
- **STAKEHOLDER:** individui o gruppi, che hanno interessi, che sono o potrebbero essere influenzati (positivamente o negativamente) dalle attività dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi. Quindi, seguendo il nuovo approccio alla materialità

definito dai nuovi standard GRI, il Gruppo Estra ha svolto l'analisi di materialità seguendo le seguenti fasi e modalità:

1. **Analisi di contesto esterno e interno**

È stata svolta un'analisi puntuale e strutturata dei temi materiali rilevanti per i competitor e per aziende di altri settori. È stata svolta un'analisi qualitativa e una comparazione dei documenti esterni e di scenario più importanti, quali, a titolo esemplificativo, D.Lgs. 254/2016, Standard e altre pubblicazioni del GRI, Obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, UN Global Compact, politiche europee e mega trend del settore energia, con particolare attenzione ai temi della crisi, della sicurezza energetica e più in generale della lotta al cambiamento climatico, letteratura accademica italiana ed internazionale. Sono stati inoltre analizzati i principali documenti aziendali: Enterprise Risk Management 2021, Piano Commerciale e di Comunicazione Integrato 2022, Piano Strategico e Industriale 2021-2025. È stata inoltre effettuata una mappatura delle attività del Gruppo e della catena del valore. Inoltre, il Gruppo Estra sta già lavorando attivamente alla valutazione di rischi e opportunità derivanti dal cambiamento climatico e prevede di integrarli in ottica di doppia materialità nel prossimo futuro.

1. **Individuazione degli impatti del Gruppo**

Seguendo le indicazioni degli Standard GRI e partendo dall'attività di ricerca svolta, dall'analisi dei documenti interni e dall'attività di benchmarking, sono stati identificati gli impatti effettivi e potenziali, negativi e positivi, sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui diritti umani, derivanti dalle attività del Gruppo, adottando un'ottica ampia e dunque non selettiva. Ciascun impatto è stato associato alle attività svolte dall'organizzazione e agli attori coinvolti lungo la catena del valore. Tali impatti sono stati sottoposti e validati dal Direttore Generale. Una volta recepiti i suoi suggerimenti, è stata elaborata la lista definitiva, che comprende 27 impatti e la loro descrizione, inclusi la natura e il segno (positivo, negativo, effettivo o potenziale).

2. **Valutazione della significatività degli impatti**

Tramite il coinvolgimento degli stakeholder interni (Comitato di Direzione, CdA di Estra SpA, Top Management, Gruppo di Lavoro Sostenibilità) ed esterni (associazioni che operano in campo ambientale, Azionisti e Soci, Clienti, Associazioni dei consumatori, Enti e Istituzioni, Finanziatori e Fornitori/Consulenti) è stata valutata la significatività degli impatti identificati. Per ciascuna categoria di Stakeholder è stata decisa la modalità di coinvolgimento, sulla base della rilevanza della categoria e del suo grado di conoscenza del Gruppo.

Agli Stakeholder coinvolti è stato chiesto di attribuire un punteggio da 1 a 5 a ciascuno dei 27 impatti individuati, dove 1 significa "per nulla rilevante" e 5 "molto rilevante". Al fine di ottenere risultati significativi, gli Stakeholder coinvolti sono stati invitati a differenziare, per quanto possibile, la rilevanza degli impatti presentati, sfruttando la scala dei punteggi proposta. Si è ritenuto opportuno attribuire rilevanza diversa ai giudizi delle varie categorie di Stakeholder coinvolti, a seconda sia della loro rilevanza che del loro livello di conoscenza del Gruppo Estra.

3. **Assegnazione priorità agli impatti più significativi e raggruppamento in temi**

È stata elaborata una tabella che riporta, per ciascun impatto, il punteggio medio assegnato dagli Stakeholder interni, da quelli esterni e il punteggio medio complessivo. Il punteggio medio complessivo va da un minimo di 2,4 ad un massimo di 4,5. Sono stati identificati come "molto rilevanti" gli impatti che hanno ottenuto un punteggio maggiore o uguale a 3,9. Sono stati considerati "poco rilevanti" gli impatti che hanno ottenuto un punteggio

inferiore a 3. Gli altri impatti sono stati definiti come “rilevanti”. Sono stati presi in considerazione solo gli impatti rilevanti e molto rilevanti.

Gli impatti identificati come rilevanti o molto rilevanti sono stati successivamente raggruppati in 13 temi. La seguente tabella riporta i temi risultati materiali, ordinati sulla base del punteggio ricevuto dal più importante al meno importante, proponendo una descrizione per ciascuno di essi e distinguendo tra quelli che si sono rivelati “molto rilevanti” e “rilevanti”. La colonna “posizione” riporta l’ordine dei temi sulla base del punteggio ricevuto. I temi che hanno ricevuto lo stesso punteggio condividono la medesima posizione.

Posizione	Tema	Descrizione tema e relativi impatti	Indicatore GRI	Materialità
1	Infrastrutture, reti e business continuity	La continuità del servizio di distribuzione gas dipende dal mantenimento e dal controllo delle infrastrutture e della rete, in particolare della sua resilienza. Il Gruppo si impegna a svolgere tali attività con regolarità e seguendo la normativa, con l'obiettivo di diminuire e prevenire i rischi di incidenti a persone e cose e l'interruzione del servizio. Inoltre, grazie alla rete in fibra ottica, imprese e cittadini possono usufruire di servizi tecnologici innovativi. Il Gruppo Estra è impegnato nella realizzazione di investimenti volti alla manutenzione della rete, al fine di garantire la business continuity. Tali interventi minimizzano il rischio di eventuali malfunzionamenti o interruzioni, garantendo l’efficienza dei servizi e salvaguardando l’accesso all’energia degli utenti.	203 – Impatti economici indiretti	Molto rilevante
2	Tutela della privacy e cyber security	Il Gruppo raccoglie dati che riguardano clienti, fornitori e altre organizzazioni con cui intrattiene rapporti. Per il trattamento di tali dati e informazioni, nonché per gestire in maniera più efficiente la rete, si ricorre all’uso di soluzioni tecnologiche, quali cloud e smart metering. L’adozione di tali strumenti aumenta il rischio di perdite di dati e attacchi informatici. Per minimizzare potenziali impatti negativi, Estra ha adottato strumenti in grado di assicurare la privacy e la sicurezza informatica dei dati presenti all'interno dei sistemi aziendali.	418 – Privacy dei clienti	Molto rilevante

3	Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano	<p>Le attività di ricerca e i processi di selezione del personale del Gruppo influiscono sui livelli occupazionali e sulla stabilità del posto di lavoro nei territori in cui opera. La tutela dell'occupazione avviene anche attraverso politiche volte a favorire il benessere lavorativo, con l'obiettivo di migliorare la motivazione, le performance e i livelli di retention. Lo sviluppo, l'attrazione e la valorizzazione del capitale umano sono principalmente determinati dalle attività formative, dalla progressione di carriera, dalla politica retributiva e dalla garanzia di un buon equilibrio tra vita professionale e vita privata.</p>	<p>202 – Presenza sul mercato</p> <p>401 – Occupazione</p> <p>404 – Formazione e istruzione</p>	Rilevante
3	Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo	<p>Mediante lo svolgimento delle proprie attività, il Gruppo 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 intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori). In questo ambito, è importante l'indotto occupazionale generato. Inoltre, il Gruppo contribuisce allo sviluppo dei territori in cui opera attraverso attività e iniziative, come, ad esempio, sponsorizzazioni, erogazioni liberali, progetti dedicati alle scuole e alle associazioni sportive, concorsi.</p>	<p>201 – Performance economica</p> <p>204 – Prassi di approvvigionamento</p> <p>413 – Comunità locali</p>	Rilevante

4	Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente	<p>La qualità dei servizi ai clienti è legata principalmente alle attività svolte dagli operatori di call center e di sportello, da venditori dipendenti e non, dagli operatori del pronto intervento gas, dai tecnici che eseguono interventi e da chi cura i vari canali di contatto digitali. La qualità del servizio viene monitorata con appositi report che contengono dati relativi al rispetto di precisi standard e all'andamento dei reclami. La soddisfazione dei clienti dipende dalla qualità del servizio erogato oltre che dal prezzo. I costi dei servizi offerti dal Gruppo sono legati a valutazioni aziendali di carattere economico-finanziario, ad esclusione dei costi delle materie prime gas ed energia elettrica. Per la vendita di queste materie, il prezzo si forma sul mercato internazionale e, solo per i clienti in tutela, viene formalmente definito dall'autorità competente (ARERA) che stabilisce anche la remunerazione dell'attività di distribuzione di gas metano.</p> <p>La qualità e la sicurezza del servizio di distribuzione gas metano e della rete delle telecomunicazioni sono garantite dalle costanti ispezioni effettuate e dal telecontrollo degli impianti. Queste attività hanno lo scopo di minimizzare i rischi per la sicurezza dei clienti e gli impatti negativi dovuti all'eventuale interruzione del servizio.</p>	416 – Salute e sicurezza dei clienti	Rilevante
4	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori	<p>Il Gruppo Estra tutela i diritti dei lavoratori, compresa la libertà di associazione. Inoltre, la salute e la sicurezza dei dipendenti sono garantite attraverso specifiche procedure, istruzioni e regolamenti che vengono regolarmente aggiornati. Il Gruppo Estra implementa un sistema di controllo interno di gestione e prevenzione dei rischi di infortuni e di malattie professionali, promuove una serie di iniziative per incrementare la partecipazione dei lavoratori e consultazione degli stessi. Di fondamentale importanza per la tutela dei diritti, della salute e della sicurezza è il</p>	<p>402 – Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali</p> <p>403 – Salute e sicurezza sul lavoro</p>	Rilevante

		<p>rapporto con le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori.</p> <p>Nonostante tutti i presidi e le procedure di gestione dei rischi, si verificano infortuni sul lavoro sia a danno dei lavoratori che degli appaltatori. Data la natura operativa delle attività svolte dai lavoratori, il rischio è ridicibile, ma non eliminabile.</p>		
5	Gestione responsabile della catena di fornitura	<p>Al fine di incentivare l'adozione di standard di qualità e pratiche etiche e sostenibili lungo tutta la catena di fornitura, il Gruppo utilizza le informazioni presenti nel proprio Albo Fornitori e adotta, in specifiche gare, criteri sociali e ambientali di selezione dei fornitori.</p>	<p>308 – Valutazione ambientale dei fornitori</p> <p>414 – Valutazione sociale dei fornitori</p>	Rilevante
6	Promozione dell'inclusione e della diversità	<p>Attraverso politiche di assunzione e gestione del personale (ad esempio welfare, valorizzazione delle competenze e attività di sensibilizzazione), il Gruppo si impegna a non ledere i principi di inclusione, pari opportunità e non discriminazione. Nel caso in cui tali principi venissero lesi, potrebbero verificarsi episodi di discriminazioni basate sulle caratteristiche delle persone e conseguenti conflittualità sindacali</p>	<p>405 – Diversità e pari opportunità</p> <p>406 – Non discriminazione</p>	Rilevante
6	Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico	<p>Il Gruppo Estra ha un ruolo attivo nella transizione energetica e nella lotta al cambiamento climatico, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la produzione di energia elettrica e termica da fonte rinnovabile tramite un impianto a biomasse, diversi impianti fotovoltaici, un impianto idroelettrico e uno eolico; - i servizi di efficientamento energetico curandone sia la progettazione che la gestione (diagnosi energetiche di edifici, sostituzioni delle caldaie, installazione di pompe di calore, realizzazione del cappotto termico per condomini); - l'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici; - l'offerta ai propri clienti di listini green gas ed energia elettrica e soluzioni tecnologiche per monitorare i consumi e promuovere buone pratiche per il risparmio energetico, ad esempio tramite 	<p>302 – Energia</p> <p>305 – Emissioni</p>	Rilevante

		<p>l'installazione di termostati smart.</p> <p>Del resto il Gruppo genera emissioni dirette e indirette di gas ad effetto serra a causa delle attività relative alla distribuzione gas, ai consumi interni e ai consumi degli automezzi aziendali.</p> <p>Inoltre, gli automezzi generano anche emissioni inquinanti (PM10, NOX).</p>		
7	Etica, integrità e lotta alla corruzione	<p>La condotta etica dei business del Gruppo comprende il rispetto di leggi e regolamenti, l'adozione di procedure per la segnalazione di comportamenti illeciti e di politiche di anticorruzione lungo tutta la catena del valore (fornitori, risorse umane e clienti). Pratiche di business non etiche favorirebbero il verificarsi di comportamenti scorretti o illeciti, con conseguenti impatti negativi nei confronti degli Stakeholder e sulla reputazione aziendale.</p>	205 – Anticorruzione	Rilevante
7	Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	<p>Il Gruppo si impegna ad adottare corrette e trasparenti prassi di comunicazione e di marketing verso clienti e potenziali clienti. Tali comunicazioni possono essere veicolate, ad esempio, tramite le campagne pubblicitarie, i call center, gli store, i venditori, i canali di contatto digitali e i media.</p> <p>La mancata adozione di pratiche trasparenti e corrette (clausole e/o condizioni economiche poco chiare) possono rendere maggiormente vulnerabili i clienti e causare un aumento/aggravamento degli utenti già in condizioni di povertà energetica. Avrebbe un impatto negativo sulla numerosità e fedeltà dei clienti, nonché sull'acquisizione dei nuovi.</p>	417 – Marketing ed etichettatura	Rilevante

7	Trasformazione digitale, innovazione e smart city	La digitalizzazione caratterizza le attività svolte da tutto il personale e contraddistingue gli strumenti utilizzati per la gestione dei clienti e dei fornitori. Le attività di ricerca, sviluppo e innovazione, compresa la trasformazione digitale, riguardano tutti i settori di attività con particolare rilevanza negli ambiti della distribuzione gas, delle telecomunicazioni, dei servizi ambientali. Inoltre, il Gruppo Estra è attivo nello sviluppo delle smart city, offrendo servizi quali la connessione wi-fi, il cablaggio con reti in banda larga FTTH (Fiber to the home), la videosorveglianza e il telecontrollo, la mobilità sostenibile e l'Internet of Things (smart meter, termostati intelligenti...).	Non vi sono indicatori GRI Associati a questo tema	Rilevante
8	Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti	Nella gestione dei propri business il Gruppo genera rifiuti speciali e non speciali, pericolosi e non pericolosi, che vengono recuperati per oltre il 90%. Attraverso le proprie attività corporate (ad esempio la gestione di immobili e gli acquisti di forniture e servizi) il Gruppo può incentivare l'implementazione di buone pratiche di economia circolare, contribuendo a ridurre i rifiuti tramite l'estensione del ciclo di vita dei prodotti. Inoltre, può promuovere buone pratiche legate all'economia circolare mediante la realizzazione di progetti e di iniziative educative.	306 – Rifiuti	Rilevante

Dalla tabella emerge chiaramente che i temi risultati maggiormente rilevanti risultano essere in primis quello legato alle “Infrastrutture, reti e business continuity” che rappresenta l’asset principale del Gruppo Estra, e il tema inerente alla “Tutela della privacy e cyber security” che riscuote un sempre maggior interesse e attenzione da parte degli stakeholder.

Tra i temi che risultano comunque rilevanti, spiccano al terzo posto, l’“Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano” e a pari punteggio, il tema “Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo” che dimostrano il forte legame che sussiste tra sostenibilità e creazione di valore nel tempo, salvaguardando e sviluppando le conoscenze, competenze e abilità del proprio capitale umano.

Confrontando l’Analisi di Materialità condotta nel 2020 con i risultati del 2022, si nota che sono emersi due nuovi temi materiali nel 2022:²

² Si specifica che:

- “promozione e inclusione della diversità”, che nell’Analisi precedente non era stato considerato come un tema a sé stante, ma come facente parte del tema “Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori”;
- “infrastrutture, reti e business continuity”, che nell’Analisi precedente era compreso nel tema materiale “Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente”, tema che nel 2022 è stato suddiviso in “Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente” e “Infrastrutture, reti e business continuity”.

I seguenti temi, riportati come materiali nella DNF 2021, non sono più presenti:³

- Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario;
- Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali;
- Rapporto e dialogo con gli stakeholder.

I temi materiali del Gruppo Estra contribuiscono al raggiungimento di 8 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Gli 8 Obiettivi rispecchiano i valori che guidano l’agire aziendale:

- Goal 5: Parità di genere
- Goal 7: Energia pulita e accessibile;
- Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica;
- Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture;
- Goal 10: Ridurre le disuguaglianze;
- Goal 11: Città e comunità sostenibili;
- Goal 12: Consumo e produzione responsabile;
- Goal 13: Lotta al cambiamento climatico.

Sugli stessi 8 Obiettivi si basano i contenuti del Piano strategico 2023-2027 che individua come pilastri strategici le Persone, la Sostenibilità, e il Digitale e come traiettorie di lungo periodo il climate change, la tech transition e la human centricity.

Nella dimensione climate change rientrano, oltre alla promozione dell’economia circolare e alla fornitura di offerte green gas e luce, le attività volte all’efficienza energetica e alla riduzione dei consumi, l’incentivazione della mobilità elettrica nel perseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione e l’incremento dell’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili. Parte sostanziale sono gli interventi per incrementare la resilienza delle infrastrutture (green building, riduzione emissioni fuggitive reti gas, revamping impianti).

L’indirizzo strategico legato alla tech transition intende utilizzare le tecnologie digitali per innovare o trasformare processi di business, incrementando la competitività e l’efficienza del corporate model. Per Estra, la trasformazione tecnologica e digitale, è un «must» per rafforzare il proprio modello economico sostenibile, la cui strategia comprende anche lo sviluppo delle tecnologie cloud, mobile, analytics e big data.

- “Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente” ricomprende il vecchio tema materiale “Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del Cliente” e lo integra negli aspetti relativi all’accessibilità dell’energia e l’offerta di prodotti green;

- “Tutela della privacy e cyber security” ricomprende il vecchio tema materiale “Tutela della privacy e sicurezza dei dati” e lo integra negli aspetti relativi alla sicurezza della rete;

- “Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico” ricomprende il vecchio tema materiale “Efficientamento energetico, energie rinnovabili e mobilità sostenibile” e alcuni aspetti del vecchio tema “Riduzione dei consumi interni e dei rifiuti prodotti”, trattati in “Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti”;

- “Trasformazione digitale, innovazione e smart city” ricomprende il vecchio tema materiale “Innovazione, ricerca e sviluppo” e lo integra, specificando i possibili impatti correlati alla digitalizzazione e allo sviluppo delle smart city.

³ Nonostante il tema “Comportamento anti-competitivo” non sia risultato materiale nella nuova Analisi di Materialità, si è ritenuto opportuno rendicontare l’informativa GRI 206-1 “Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche”, in continuità con gli scorsi anni.

La dimensione legata alla human centricity intende creare un legame con le persone interne ed esterne all'organizzazione per unire il raggiungimento di certi livelli di performance con il benessere degli stakeholder del Gruppo, valorizzando il capitale umano e promuovendo così l'engagement organizzativo e il commitment del singolo.

SDGs	Temi materiali che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico • Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori • Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano
 <p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile della catena di fornitura • Trasformazione digitale, innovazione e smart city • Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente • Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo • Infrastrutture, reti e business continuity
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trasformazione digitale, innovazione e smart city • Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo

 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti • Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente • Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette • Tutela della privacy e cyber security
 <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico • Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti
  <p>5 PARITÀ DI GENERE</p> <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori • Etica, integrità e lotta alla corruzione • Promozione dell'inclusione e della diversità

La tabella sottostante riporta il raccordo tra i temi del Decreto 254/2016 e i temi materiali emersi e trattati nella DNF:

Ambiti del Decreto 254/2016	Temi DNF
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica, integrità e lotta alla corruzione
Personale	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano Promozione dell'inclusione e della diversità
Sociale	Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo Trasformazione digitale, innovazione e smart city Tutela della privacy e cyber security Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette

	Gestione responsabile della catena di fornitura Infrastrutture, reti e business continuity
Ambiente	Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico
Diritti umani	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori Promozione dell'inclusione e della diversità

2.5 Valore generato e distribuito

La determinazione del valore economico direttamente generato e distribuito rappresenta un elemento centrale per il Gruppo Estra, mediante il quale, poter esprimere e concretizzare in termini monetari, la ricchezza prodotta e distribuita nel territorio e quindi ai propri stakeholder.

Mediante questo indicatore, l'azienda può fornire una chiave di lettura diversa dei valori espressi nel bilancio di esercizio, abbracciando un'ottica multi-Stakeholder rispetto alla logica tradizionale mono stakeholder.

Attraverso il proprio core business, Estra crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, personale, Pubblica amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali il Gruppo intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e consumatori).

Valore economico direttamente generato e distribuito (2020-2022)

<i>(In migliaia di euro)</i>	2020		2021		2022	
Valore economico direttamente generato	765.337		1.066.243		1.780.409	
Valore economico distribuito agli Stakeholder	697.179		990.753		1.715.821	
<i>Fornitori</i>	<i>617.344</i>	<i>88,5%</i>	<i>902.068</i>	<i>91%</i>	<i>1.622.276</i>	<i>94,6%</i>
<i>Personale</i>	<i>39.230</i>	<i>5,6%</i>	<i>41.856</i>	<i>4,2%</i>	<i>46.595</i>	<i>2,7%</i>
<i>Soci/azionisti e finanziatori</i>	<i>18.984</i>	<i>2,7%</i>	<i>27.257</i>	<i>2,8%</i>	<i>30.329</i>	<i>1,8%</i>
<i>Pubblica Amministrazione</i>	<i>19.498</i>	<i>2,8%</i>	<i>17.496</i>	<i>1,8%</i>	<i>14.273</i>	<i>0,8%</i>
<i>Collettività e territorio</i>	<i>2.123</i>	<i>0,3%</i>	<i>2.076</i>	<i>0,2%</i>	<i>2.348</i>	<i>0,1%</i>
Valore economico trattenuto dal Gruppo	68.158		75.490		64.588	

Il valore economico direttamente generato nel 2022 è pari a 1.780 milioni. Rispetto al 2021 si registra un incremento del 67% dovuto all'effetto congiunto da un lato dell'attività di bilanciamento del gas, e dall'altro lato dall'incremento esponenziale del prezzo della materia prima per gli effetti legati alle dinamiche geopolitiche internazionali. 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 1.622 milioni, pari al 94,6% della ricchezza totale. L'aumento dell'80% è strettamente correlato all'incremento dei ricavi.

Al personale dipendente, invece, sono stati distribuiti 46,5 milioni, in aumento dell'11,3% per effetto dovuto principalmente all'ampliamento dell'organico aziendale dovuto all'ingresso nel perimetro del consolidato delle nuove Società di Bisenzio Ambiente e Edma Reti Gas, oltre agli incrementi retributivi previsti dal CCNL.

Ai soci e finanziatori sono stati attribuiti 30,3 milioni in termini di dividendi distribuiti e di oneri finanziari corrisposti. Il risultato, in aumento del 11,3% rispetto al 2021, è dovuto essenzialmente all'aumento degli oneri finanziari che passano dai 10 milioni del 2021 ai 14 milioni del 2022. I dividendi si sono invece ridotti passando dai 17,3 milioni dell'esercizio precedente ai 16 milioni del 2022.

Nel 2021 si registra un decremento di 3,2 milioni, della distribuzione della ricchezza alla Pubblica Amministrazione, in conseguenza di minori imposte correnti sul reddito.

Alla collettività e al territorio, sono stati distribuiti 2,3 milioni 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 64,6 milioni. In riduzione del 14,2% rispetto al 2021, per effetto della riduzione del risultato di esercizio, nonostante l'aumento dei costi non monetari che rappresentano un indicatore efficace della capacità di autofinanziamento del Gruppo.

2.6 Investimenti

Nel 2022, gli investimenti totali del Gruppo, sono stati 90,5 milioni di euro in diminuzione del 7,4% rispetto al 2021. Tale riduzione è relativa al comparto degli investimenti in sviluppo industriale, che riguardano principalmente le attività operazioni di M&A, e che passano dai 71 milioni del 2021 ai 58,8 del 2022 pur restando la categoria di investimenti più rilevante rappresentando il 65% del totale. Da rilevare anche un aumento degli investimenti in innovazione del 9,1% rispetto all'esercizio precedente, dovuto principalmente all'acquisizione di sistemi informativi e smart meter. Si segnalano sempre nel comparto innovazione, 666.000 € che sono stati destinati a nuovi investimenti sulle energie rinnovabili e nuovi business.

La seguente tabella mostra la composizione degli investimenti, effettuati nel triennio 2020-2022.

Investimenti (Migliaia, €)	2020	2021	2022
Sviluppo industriale	24.174	71.019	58.838
Innovazione	12.588	16.390	17.886
Servizi	6.472	6.828	4.489
Beni mobili e immobili	3.657	3.591	9.356
Totale	46.891	97.828	90.569

Da segnalare infine la particolare attenzione posta in essere dal Gruppo Estra verso la propria infrastruttura. A tale proposito gli investimenti in sviluppo, manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione gas ammontano a 31,6 milioni nel 2022 contro i 26,5 del 2021, facendo registrare un incremento del 19,2%.

2.7 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.

Di seguito si illustrano i principali progetti in ambito innovazione, ricerca e sviluppo svolti nel 2022.

E-QUBE

"E-qube Startup&idea Challenge" è la call per startup promossa da Estra, in collaborazione con l'acceleratore di startup Nana Bianca e StartupItalia, editore e organizzatore di StartupItalia Open Summit.

Le 174 proposte ricevute, relative all'ambito digital&energy, sono state valutate da una commissione di esperti fino ad arrivare ai tre progetti vincitori che, oltre ad un grant complessivo di investimento di 60.000 euro, avranno accesso ad un programma di accelerazione della durata di 16 settimane, condotto da Estra e Nana Bianca.

Il 72% dei progetti, messi a punto da startup innovative e da team non ancora costituiti, provengono dall'Italia in particolare da Lombardia (26%), Toscana (16%), Lazio (15%) ed Emilia Romagna (10%). Le altre candidature arrivate, provengono dal resto d'Europa.

Questi i progetti vincitori della seconda edizione di E-qube:

- Rifò (<https://rifo-lab.com/>), ha sede a Prato. Ha presentato una soluzione innovativa per gestire in maniera sostenibile e virtuosa il fenomeno della sovrapproduzione e del sovraconsumo nel settore dell'abbigliamento attraverso un recupero degli scarti di tessuto che vengono ritrasformati in nuovi abiti.
- Blue Eco Line (<https://blueecoline.com/>) ha sede a Firenze. Ha presentato una soluzione innovativa per ridurre l'inquinamento marino da plastica attraverso una barriera flottante posizionata su un lato del fiume che ha il compito di intercettare i rifiuti presenti nel corso d'acqua.
- Ener2crowd (<https://www.ener2crowd.com/it/home>) ha sede a Milano. Attiva nella promozione degli investimenti sostenibili, ha presentato la prima piattaforma italiana di Lending Crowdfunding energetico.

Dalle collaborazioni nate con le start up selezionate con questa edizione di E-Qube, diversi sono i progetti in fase di sviluppo. Nel corso del 2022 è stato sottoscritto un protocollo di intesa per la realizzazione di un impianto automatizzato per la raccolta di rifiuti flottanti sull'emissario San Rocco nel Grossetano che coinvolge, oltre alla Regione Toscana, al Comune di Grosseto e al Consorzio di Bonifica, anche Blue Eco Line e la stessa Estra che, in qualità di acceleratore della start up, ha deciso di finanziare il primo impianto. Il River Cleaner, ideato da Blue Eco Line, è un sistema sperimentale finalizzato all'intercettazione e alla raccolta di rifiuti plastici per impedirne l'arrivo in mare e contenerne l'inquinamento. Sempre nel corso del 2022 è stata avviata una collaborazione con Rifò finalizzata all'installazione nelle sedi aziendali di Estra di contenitori per la raccolta di jeans da destinare al recupero e alla rigenerazione dei filati che diventeranno nuovi indumenti.

ENERGY COACHING

È stato avviato il progetto Energy Coaching, in collaborazione con Midori, una start up vincitrice di una passata edizione di E-qube, per fornire ai clienti power il monitoraggio dei consumi elettrici nonché indicazioni utili a contenere la loro impronta energetica. Il servizio di energy coaching è in fase di testing. Nel 2023 il servizio sarà integrato nella APP di Estra e disponibile per i clienti in fornitura elettrica.

SMARTHYDROGRID PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA E LA DECARBONIZZAZIONE PROFONDA

Il progetto presentato da Centria S.r.l., in collaborazione con Techfem S.p.a., Regas S.r.l., Università della Calabria e Creta Energie Speciali S.r.l., nell'ambito dell'Avviso pubblico per l'individuazione di progetti di ricerca nel settore dell'idrogeno, è stato selezionato dal Ministero della Transizione Ecologica e fa parte dei 15 progetti di ricerca fondamentale ammessi al finanziamento del PNRR.

Il progetto è l'unico nell'elenco dei progetti ammissibili e finanziabili sulla tematica "Sistemi intelligenti di gestione integrata per migliorare la resilienza e l'affidabilità delle infrastrutture intelligenti basate sull'idrogeno". Il progetto avrà la durata di 3 anni e si inserisce nell'ambito della gestione integrata dei sistemi multi-energy al fine di abilitare il sector coupling e garantire resilienza e affidabilità delle infrastrutture basate sull'idrogeno. Centria, principale Società di distribuzione di gas naturale del Gruppo Estra, nell'ambito del progetto, svilupperà un modello di gestione delle reti gas in blending con idrogeno basato su test specifici condotti nei siti pilota e nelle micro-grids valutando gli scenari e le potenzialità di mercato. Gli operatori energetici saranno infatti chiamati nei prossimi anni a svolgere un ruolo determinante nella transizione energetica con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo delle fonti di energia rinnovabili e promuovere nuovi utilizzi degli assets tradizionali, per ottenere miglioramenti in termini di efficienza e di servizio.

LARGE SCALE SYSTEM APPROACH FOR ADVANCED CHARGING SOLUTIONS - XL CONNECT (giudicato finanziabile nel 2022, avviato nel 2023)

Lo sviluppo di tecnologie per la ricarica di veicoli elettrici e della mobilità elettrica è al centro di un progetto triennale finanziato dall'Unione Europea (European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency - CINEA), a cui Estra e Università di Firenze porteranno un contributo fino al 2026 insieme ad altri 22 partner europei coordinati da VIV - Virtual Vehicle Research, un centro di R&S per l'industria automobilistica con sede a Graz (Austria).

XL-Connect, questo l'acronimo di "Large scale system approach for advanced charging solutions", è un progetto di ricerca e innovazione che nasce con l'obiettivo di ottimizzare l'intera catena di ricarica - dalla fornitura di energia all'utente finale - in uno scenario di espansione del settore della mobilità elettrica (il numero di veicoli elettrici alimentati a batteria dovrebbe infatti raggiungere i 30-40 milioni entro il 2030 nell'UE).

Queste prospettive di sviluppo sono una grande sfida per il sistema energetico, ma allo stesso tempo un'opportunità per utilizzare le tecnologie innovative, come ad esempio il vehicle to grid, che permette di usare il sistema di ricarica dei veicoli come accumulo di energia, per aumentare la stabilità della rete.

L'obiettivo generale di XL-Connect è di portare un chiaro vantaggio a tutte le parti interessate. Il progetto prevede importanti ricadute direttamente sul territorio, che aiuteranno a pianificare gli interventi di installazione di punti di ricarica e di fonti rinnovabili, traendo il massimo da tali impianti. Tutto ciò andrà a beneficio del gestore della rete elettrica, delle aziende che forniscono energia a utenti privati ed a imprese e, non ultimi, ai fruitori di veicoli elettrici

L'indagine sul comportamento degli utenti così come l'analisi del sistema energetico e della rete costituiscono la base del progetto dal punto di vista della ricerca, per creare modelli previsionali che definiscano il comportamento futuro dei proprietari di veicoli elettrici e degli operatori di flotte, nonché possibili carenze della rete elettrica e del sistema energetico.

Lo sviluppo di tecnologie avanzate di ricarica e meccanismi di controllo, costituiranno la base per le valutazioni/dimostrazioni virtuali e reali condotte in 4 diversi paesi europei (Belgio, Germania, Italia, Portogallo).

In parallelo sarà costruito un ambiente di simulazione di ricarica intelligente, che incorporerà i risultati delle azioni dimostrative e consentirà di mostrare l'impatto di queste tecnologie, coinvolgendo tutte le parti interessate: fornitori di energia, operatori di rete, gestori di punti di ricarica, fornitori di apparecchiature per veicoli elettrici e un produttore di veicoli.

REVAMPING IMPIANTO ECOLAT

I lavori hanno compreso la realizzazione di due impianti: uno per la valorizzazione delle frazioni cellulosiche; l'altro per la valorizzazione del multi-materiale pesante e leggero.

Gli impianti realizzati sono caratterizzati da alti livelli di automazione e la tecnologia installata comprende macchinari di alta qualità con elevate performance di separazione. Il polo impiantistico costruito rappresenta un'infrastruttura ambiziosa per la selezione e pre-pulizia delle frazioni provenienti dalla raccolta differenziata, nell'ottica di un loro successivo conferimento ai consorzi di filiera.

Tale selezione e pre-pulizia sono di fondamentale importanza nel quadro del successivo recupero/riuso di dette frazioni e quindi nell'ottica di generare un apporto significativo in termini di economia circolare.

Non è un caso che tali interventi di modernizzazione dei processi produttivi abbiano interessato proprio Ecolat, visto che la Società, dopo aver acquisito nuove attrezzature di movimentazione, oltre ad un macchinario di ultima generazione per la riduzione dei conferimenti, ha ottenuto importanti autorizzazioni finalizzate all'ottimizzazione del ciclo di trattamento rifiuti post-differenziata.

Con la realizzazione del revamping per un valore complessivo di oltre 6 milioni di euro (parte dei quali coperti dai fondi dell'Industria 4.0) Ecolat potrà rispettare con maggiore efficienza i più alti standard qualitativi dei rifiuti selezionati. Questi potranno essere così inviati agli altri operatori della filiera, nel pieno rispetto delle disposizioni previste dall'ultimo accordo ANCI – CONAI.

Complessivamente, il revamping realizzato ha aumentato la produttività della linea, ha migliorato la qualità delle frazioni merceologiche in uscita (plastica, tetrapak, alluminio, latta e vetro), ha consentito un miglioramento delle attività svolte dagli operatori in linea e delle loro condizioni microclimatiche di lavoro oltre ad aver trasformato la linea esistente in un impianto versatile capace di lavorare efficientemente diverse frazioni in ingresso.

BIM & DIGITAL TWIN

Si tratta di un progetto che prevede il rilievo strumentale con laser scanner e produzione della nuvola di punti del PoP di Prato Il PoP (Point of Presence) è un punto di accesso alla rete, fornito da Estracom, in grado di instradare il traffico agli utenti finali connessi ad esso. Si prevede un successivo sviluppo di un sistema software denominato “Digital Twin” del PoP e relativa restituzione del BIM “as-built” in formato REVIT e OpenBIM (IFC) del PoP.

2.8 La 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 delegati⁴, ovvero di identificare le attività economiche potenzialmente in grado di contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, il Gruppo ha individuato nel 2021 le attività ammissibili alla tassonomia e, nel 2022, le attività allineate alla tassonomia, verificando il rispetto dei criteri per il contributo sostanziale così come definiti negli allegati, il rispetto del criterio “Do No Significant Harm” e il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia.

Tale percorso di analisi è stato svolto da un gruppo di lavoro interfunzionale composto dall’area Sostenibilità, dall’area Pianificazione e Controllo, dall’area Amministrazione e dalle funzioni competenti delle diverse linee di business del Gruppo.

Il primo step di questo percorso ha riguardato la verifica e la validazione delle attività economiche ammissibili già identificate nel 2021, confermando l’elenco 2021. Inoltre, avendo la Commissione Europea approvato in data 9 marzo 2022 un Atto Delegato Complementare sul Clima che include, a condizioni rigorose, nell’elenco delle attività economiche coperte dalla tassonomia le attività riferite a energia nucleare e gas, sono state inserite nell’elenco delle attività ammissibili due nuove attività, ovvero “Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili” e “Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti”.

Nel 2022, anche per le due nuove Società entrate nel perimetro di rendicontazione, ovvero Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente, è stata fatta l’analisi di ammissibilità delle attività riguardo ai due obiettivi di mitigazione

⁴ 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 e successive modifiche.

e adattamento ai cambiamenti climatici, tramite l'analisi e la valutazione dei codici NACE e la verifica delle descrizioni delle attività presenti negli allegati.

Rispetto alle attività individuate come ammissibili alla tassonomia, nel 2022 sono stati anche verificati e confermati i criteri (specifiche commesse, centri di costo, conti CoGe, Profit...) necessari all'individuazione dei KPI di fatturato, CapEx e OpEx previsti dal Regolamento e individuati nel 2021 per le singole attività.

Le seguenti due tabelle riportano l'elenco completo delle attività ammissibili per ciascuno dei due obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

Tabella riepilogativa delle attività ammissibili del Gruppo Estra – Obiettivo Adattamento ai cambiamenti climatici

Codice attività	Descrizione attività	Società di riferimento	Adattamento ai cambiamenti climatici
5.5	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	Ecolat, Ecos	X

Tabella riepilogativa delle attività ammissibili del Gruppo Estra – Obiettivo Mitigazione dei cambiamenti climatici

Codice 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
4.30	Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	Estra Clima	X
4.31	Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	Estra Clima	X
5.9	Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	Ecolat	X
6.4	Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	Estra Energie	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, Edma 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

La seconda fase del processo è stata incentrata all'analisi dei criteri per il contributo all'obiettivo di "Mitigazione dei cambiamenti climatici" e di "Adattamento ai cambiamenti climatici". Tale assessment è stato svolto attraverso la verifica della rispondenza ai criteri di vaglio tecnico specifici stabiliti dalla Commissione per ciascun obiettivo e attività nell'Atto Delegato sul Clima.

A valle di tale verifica si è proceduto a verificare che le attività non rechino un danno significativo agli altri obiettivi ambientali identificati dalla tassonomia UE, analizzando i DNSH specificati nell'Atto Delegato sul Clima.

In termini di rispetto delle garanzie minime di salvaguardia sociale (Minimum Social Safeguards), pur garantendone il rispetto nello svolgimento di tutte le proprie attività, il Gruppo Estra ad oggi non ha definito delle specifiche politiche in linea con la richiesta della tassonomia UE, ovvero attraverso l'utilizzo dei principi definiti dalle Linee Guida OCSE per le Imprese Multinazionali e dei principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani, ivi inclusi i relativi principi dell'ILO (*International Labour Organization*). Per questo motivo nessuna delle attività del Gruppo può definirsi allineata alla Tassonomia, ma solamente ammissibile.

Già a partire dagli ultimi mesi del 2022 però è stato avviato un progetto per implementare una Policy di Gruppo sui diritti umani, una Policy anticorruzione e un aggiornamento del Codice Etico e di Condotta, insieme all'istituzione di un comitato etico, anche per aderire a quanto previsto dalla Tassonomia UE.

A seguito di tale complessiva attività di analisi, di seguito si riportano le tabelle riepilogative della attività economiche non ammissibili, ammissibili e allineate riferite all'anno 2022 per i 3 kpi: Fatturato, CAPEX e OPEX

Tabella riepilogativa fatturato

			Fatturato Assoluto 2022	Quota Fatturato 2022	Criteri per il contributo sostanziale						Criteri per non arrecare un danno significativo						Garanzie minime di salvaguardia	Proportione del fatturato allineato alla Tassonomia 2022	Proportione del fatturato allineato alla Tassonomia 2021	Categoria	
					Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità				Attività abilitante	Attività di transizione
Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		€	%							SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%				
A.1. Attività ammissibili e allineate																					
TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate			0	0%													0%				
A.2. Attività ammissibili ma non allineate																					
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1	Estra Clima	2.334.053	0,13%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO		NO					
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4.3	Estra Clima	1.025	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO		NO					
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4.5	Idrogena	8.589	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		SI	NO					
Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento	4.15	Estra Clima	2.932.653	0,17%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		SI	NO					
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	4.16	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO		NO	NO					
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20	Estra Clima	2.017.874	0,11%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		NO	SI	NO				

Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4.30	Estra Clima			NO	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO				
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	4.31	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO				
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	Ecolat	113.121	0,01%	NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO				
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	Ecos	7.281.015	0,41%	NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO				
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5.9	Ecolat	4.236.588	0,24%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO				SI	NO				
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	6.4	Estra Energie			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO			NO				
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	Estra Clima	29.684.670	1,67%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO			SI		NO				
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	Estra Energie e Estra			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO				
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	Estrac om			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.							NO				

Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Centri a Gergas Murgia			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Edma Reti Gas			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Estra Clima	89.590	0,01%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	7.6	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	Estracom	89.000	0,01%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI			NO			
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	9.1/9.2	Centri a Gergas Murgia			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI	SI	NO	NO			
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	9.3	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate			48.788.178	2,76%																

TOTALE A.1. + A.2.			48.788.178	2,76%															
B. Attività non ammissibili																			
Attività non ammissibili			1.728.067.697	97,24%															
TOTALE B. Attività non ammissibili			1.728.067.697	97,24%															
TOTALE A + B			1.776.855.875																

Tabella riepilogativa CAPEX

			Capex 2022	Quota Capex 2022	Criteri per il contributo sostanziale						Criteri per non arrecare un danno significativo						Garanzie minime di salvaguardia	Proporzioni CAPEX allineati alla Tassonomia 2021	Proporzioni CAPEX allineati alla Tassonomia 2022	Categoria	
					Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità				Attività abilitante	Attività di transizione
Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		€	%							SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%				
A.1. Attività ammissibili e allineate																					
TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate			0	0%													0%				
A.2. Attività ammissibili ma non allineate																					
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1	Estra Clima	530.408	1%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	NO		NO		NO	NO					
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4.3	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	NO		NO		NO	NO					
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4.5	Idrogeno			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	NO	SI		SI	NO						

Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento	4.15	Estra Clima	325.481	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		SI	SI	NO				
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	4.16	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	NO			NO				
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20	Estra Clima	135.203	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		NO	SI	NO				
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4.30	Estra Clima			NO	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO				
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	4.31	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO				
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	Ecolat			NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO				
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	Ecos	170.310	0%	NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO				
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5.9	Ecolat	4.298.059	5%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO				SI	NO				
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclologistica	6.4	Estra Energie			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO			NO				
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO			SI		NO				
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a	7.4	Estra Energie e Estra	91.401	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO				

parcheggio di pertinenza degli edifici)																				
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	Estracom			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.										NO
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Centri a Gergas Murgia	8.039.786	9%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.										NO
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Edma Reti Gas	2.124.834	2%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.										NO
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.										NO
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	7.6	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.										NO

Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	Estracom			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI			NO			
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	9.1/9.2	Centria Gergas Murgia	98.704	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI	SI	NO	NO			
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	9.3	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate			15.814.186	17%																
TOTALE A.1. + A.2.			15.814.186	17%																
B. Attività non ammissibili																				
Attività non ammissibili			74.754.175	83%																
TOTALE B. Attività non ammissibili			74.754.175	83%																
TOTALE A + B			90.568.361																	

Tabella riepilogativa OPEX

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	Opex 2022	Quota Opex 2022	Criteri per il contributo sostanziale						Criteri per non arrecare un danno significativo						Categoria				
				Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzioni OPEX allineati alla Tassonomia 2021	Proporzioni OPEX allineati alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione	
		€	%							SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%			
A.1. Attività ammissibili e allineate																				

TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate			0	0%													0%			
A.2. Attività ammissibili ma non allineate																				
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1	Estra Clima	794.215	0,05%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO		NO	NO			
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4.3	Estra Clima	6.046	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO		NO	NO			
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4.5	Idrogenera	13.633	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI			SI	NO			
Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento	4.15	Estra Clima	3.631.708	0,22%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		SI	SI	NO			
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	4.16	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	NO			NO			
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20	Estra Clima	2.164.277	0,13%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	SI		NO	SI	NO			
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4.30	Estra Clima			NO	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO			
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	4.31	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		SI	SI		NO	SI	NO			
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	Ecolat	41.562	0%	NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO			
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in	5.5	Ecos	2.774.961	0,16%	NO	SI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				SI			NO			

frazioni separate alla fonte																				
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5.9	Ecolat	4.153.322	0,25%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO				SI	NO			
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	6.4	Estra Energie	535	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO		NO			NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	Estra Clima	18.384.155	1,10%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO			SI		NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	Estra Energie e Estra	136.675	0,01%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4	Estracom			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.							NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Centria Gergas Murgia			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Edma Reti Gas			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO					NO			

Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	7.5	Estra Clima	55.144	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO										
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	7.6	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO										
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	Estrac om	40.000	0%	SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI								
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	9.1/9.2	Centri a Gerga s Murgi a			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO	NO	SI	SI	NO	NO					
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	9.3	Estra Clima			SI	NO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.		NO										
TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate			32.196.233	1,92%																		
TOTALE A.1. + A.2.			32.196.233	1,92%																		
B. Attività non ammissibili																						
Attività non ammissibili			1.642.628.366	98,08%																		
TOTALE B. Attività non ammissibili			1.642.628.366	98,08%																		
TOTALE A + B			1.674.824.599																			

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 e 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 quella parte di spese operative incluse nel denominatore che o 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.

3. La Governance

3.1 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2022	Risultati 2022
<p>Gruppo Estra Analisi e successiva implementazione della piattaforma di Gruppo Governance, Risk e Compliance.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> L'obiettivo viene rideterminato nell'implementazione di un gestionale per la normativa 231 da completare entro il 2024. Visionato un software ad inizio 2023.</p>
<p>Gruppo Estra 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.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel corso del 2022 è iniziata la stesura del nuovo Codice etico che sarà esteso anche alle regole di condotta e di due nuove Policy, Anticorruzione e Diritti umani. A conclusione di tale attività, i consigli di amministrazione dovranno approvare il corpus documentale che sarà oggetto di diffusione all'interno ed all'esterno del Gruppo.</p>
<p>Gruppo Estra Ampliare il perimetro delle Società che adottano il Modello ex D.lgs.231/2001 alle Società che svolgono attività rilevanti e che sono mediamente strutturate, appartenenti al settore ambientale.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> A partire da settembre 2022 è iniziata l'attività di implementazione del Modello ex D.lgs. 231/2001 per la Società Ecos ed è stato dato l'incarico di predisposizione del Modello per la Società Bisenzio. Si conferma l'obiettivo di predisposizione e adozione dei Modelli 231 per entrambe le Società entro il 2023.</p>
<p>Gruppo Estra Consolidamento dell'attuale processo di ERM e update dei rischi di Gruppo: 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.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel 2022 è stato effettuato l'approfondimento dei top risk del Gruppo Estra e la valutazione di eventuali rischi emergenti.</p>
<p>Gruppo Estra Valutazione di sistemi per la gestione informatizzata dei rischi: avvio attività progettuali e ricerca di un sistema per la gestione informatizzata dei rischi.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> In fase di avvio. A conclusione dell'assessment dei rischi emergenti e aggiornamento della valutazione dei rischi verrà testato un sistema informatico per la gestione del processo di risk management.</p>
<p>Murgia Reti Gas Estensione della piattaforma Whistleblowing alla Società Murgia Reti Gas.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i></p>

Obiettivi 2023

Gruppo Estra

Introduzione di nuove metriche di valutazione del rischio, quali interconnettività e velocità, da integrare rispetto alle tradizionali metriche di valutazione di probabilità e impatto.

Gruppo Estra

Adeguamento della normativa del Whistleblowing alla Direttiva Europea e realizzazione attività di formazione in ambito Whistleblowing (focus normativo sul tema delle segnalazioni) per i dipendenti delle Società che hanno adottato il Modello 231.

Gruppo Estra

Organizzazione formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione agli organi di Governo.

Gruppo Estra

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”

Murgia Reti Gas srl

Certificazione secondo schema UNI EN ISO 14001 ed Emas

Obiettivi 2023-2024

Centria

Transizione alla certificazione ISO 27001:2022 - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni

Obiettivi 2023-2025

Gruppo Estra

Implementazione di un software dedicato alla gestione del Sistema di gestione Sicurezza sul lavoro e SGI.

Stabilizzazione del nuovo sistema informativo Neta e implementazione di migliorie rivolte a rendere i processi più veloci, sicuri e efficienti.

Adozione sistema Neta per tutte le Società del gruppo Estra.

3.2 Organi di Governo e di Controllo societari

Nell'esercizio 2022, gli organi di governance del Gruppo Estra contano 82 membri. In termini di genere, si riscontra una marcata prevalenza degli uomini, con il 79,3% delle posizioni occupate. In rapporto all'età, invece, si può rilevare che nel 76,8% dei casi i membri superano i 50 anni. Inoltre, la volontà dell'azienda di promuovere il coinvolgimento e la motivazione dei propri dipendenti, ha portato all'inserimento del 31,7% di quest'ultimi all'interno dei CdA delle Società del Gruppo.

Di seguito vengono riassunte le informazioni principali relative agli organi di governance, tenendo in considerazione l'ultimo triennio (2020-2022).

		2020	2021	2022
Composizione				
Numero membri		72	70	82
Donne		18	15	17
Uomini		54	55	65
Età				
Minore o uguale a 29 anni				
Donne		0	0	0
Uomini		0	0	0
Da 30 a 50 anni inclusi				
Donne		8	5	5
Uomini		15	14	14
Oltre 50 anni				
Donne		10	10	12
Uomini		39	41	51
Età media				
Donne		50	51	52
Uomini		56	56	57
Età media complessiva		54	55	56

Per ciò che concerne il grado di istruzione, il 2022 non presenta differenze rilevanti rispetto all'esercizio precedente: il 96,3% dei membri ha un diploma o una laurea. In particolare, il 35,4% possiede un diploma di scuola superiore, mentre il 61% ha la laurea. Per quanto riguarda la dimensione di genere si registra il 64,7% dei membri donne laureate a fronte del 60,0% dei membri di genere maschile.

Per quanto riguarda l'anzianità di carica⁵, nel 2022 si registra un aumento del numero di ruoli che passa dai 102 del 2021 a 117. Ciò è dovuto all'allargamento del perimetro di rendicontazione del Gruppo Estra Di questi, 55 sono caratterizzati da un'anzianità inferiore ai 3 anni, 38 si collocano nella fascia di anzianità intermedia compresa tra 3 e 6 anni e 24 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 (93 ruoli su 117).

Riguardo al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A., sono di competenza dell'assemblea ordinaria dei soci, la nomina e la revoca dei componenti il Consiglio di Amministrazione e la definizione del compenso loro spettante, la nomina del Collegio sindacale, la nomina del soggetto al quale è demandato il controllo e di quanto altro previsto dall'articolo 2364 del codice civile e l'adozione, ove ritenuto opportuno dall'assemblea stessa, del regolamento chiamato a disciplinare lo svolgimento dei lavori assembleari.

Estra S.p.A. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 componenti e spetta ai soci "Consiag S.p.A.", "Intesa S.p.A." e "Coingas S.p.A." e "Viva Energia S.p.A." il diritto di nominare un amministratore ciascuno.

I candidati alla nomina di componente del Consiglio di Amministrazione, sia nel caso vengano nominati dai soci sia che non siano designati da questi, devono essere in possesso di una specifica competenza e qualificazione professionale per uffici ricoperti, per funzioni in precedenza svolte, per attività professionali esercitate o per attività comparabili. Oltre a questi requisiti, gli Amministratori non nominati dai soci devono essere in possesso dei requisiti di autonomia ed indipendenza previsti dall'articolo 2399, primo comma, c.c.. Il 70% degli amministratori nominati nei diversi Consigli di Amministrazione delle Società rientranti nel

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

perimetro hanno specifiche competenze e conoscenza dello scenario di riferimento. Per quanto riguarda la diversità di genere del CdA della Capogruppo, Estra si impegna a rispettare, pur non essendo una Società quotata, la legge del 12 luglio 2011, numero 120 che prevede l'affidamento a donne di almeno 1/3 dei ruoli. Nel caso di Estra S.p.A., il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è anche un dirigente senior dell'organizzazione.

Ogni componente del CdA dà notizia agli altri amministratori e al collegio sindacale di ogni interesse che abbia in una determinata operazione di Estra S.p.A. dichiarando quindi il potenziale conflitto di interesse in ordine all'argomento in discussione, esponendone il motivo. Il conflitto di interesse viene debitamente riportato nei verbali del Consiglio d'Amministrazione e quindi del conflitto di interessi vengono a conoscenza anche i dipendenti che ricevono, per competenza, il verbale dell'argomento iscritto all'ordine del giorno del Consiglio d'Amministrazione di loro interesse, nel quale l'amministratore ha dichiarato il proprio conflitto di interessi.

Pertanto, agli stakeholder vengono resi noti tutti i conflitti di interesse dichiarati, compresi, quelli relativi a:

- i. appartenenza a più di un Consiglio di Amministrazione;
- ii. partecipazioni incrociate con fornitori e altri stakeholder;
- iii. esistenza di azionisti di controllo (il cui voto è decisivo al fine del raggiungimento della maggioranza nell'ambito di una riunione assembleare).
- iv. parti correlate, loro relazioni, transazioni e saldi in sospeso.

Le performance del Consiglio d'Amministrazione di Estra S.p.A., anche quelle relative alla gestione degli impatti del Gruppo, vengono valutate annualmente, nell'assemblea dei Soci, durante l'illustrazione del Bilancio Consolidato e della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. In quella occasione vengono esposti gli impatti economici rifacendosi ai contenuti del Bilancio Consolidato e quelli ambientali e sulle persone descritti nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. Pertanto, i Soci, in qualità di Stakeholder, vengono coinvolti nell'approvazione dei risultati raggiunti.

Il CdA ha il compito di valutare l'andamento dei risultati ottenuti durante l'anno, approva i risultati esposti in sede di assemblea ed è l'organo che dà l'indirizzo strategico. Per quanto riguarda la valutazione degli impatti, si delegano le funzioni ad ogni responsabile, in base all'organigramma approvato dal CdA e alle funzioni svolte. L'organigramma, infatti, definisce la struttura organizzativa del Gruppo, individua i responsabili, i loro collaboratori e le funzioni che sono tenuti a svolgere.

Inoltre, alla fine del mandato (ogni 3 anni) i Soci valutano le performance del Consiglio d'Amministrazione di Estra Spa e conseguentemente possono decidere di modificare la composizione del Consiglio stesso. Al momento, non è prevista la valutazione del massimo organo di governo su obiettivi di sostenibilità.

Riguardo alla retribuzione degli Amministratori, questa viene stabilita dai Soci che decidono:

- l'indennità annuale fissa proporzionale agli utili netti di esercizio;
- il premio massimo erogabile al momento dell'approvazione del bilancio, rideterminabile in quel momento e diversificato per i vari ruoli degli Amministratori;
- il compenso massimo annuo per le deleghe che gli Amministratori assumeranno.

Il compenso dei soggetti delegati è stabilito dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina. Il compenso deve rimanere nei massimali stabiliti dai Soci, è diverso per i vari ruoli ed è sempre conforme ai massimali previsti dalle disposizioni di carattere pubblicistico.

La retribuzione dei senior manager deriva dalle tabelle del CCNL e da un sistema di valutazione delle performance che è stato pensato e costruito prendendo come riferimento le linee strategiche dell'azienda. Il

modello si rivolge ai dirigenti, nonché ad altre figure, prevalentemente apicali, facenti parte sia di Estra Spa che delle relative Società del Gruppo.

Il processo di valutazione delle performance, è costituito da indicatori individuati nelle seguenti 3 macro aree:

- Indicatori economici di Gruppo
- Indicatori di ruolo
- Competenze manageriali

Gli indicatori economici di Gruppo sono indicatori quantitativi che si riferiscono al raggiungimento degli obiettivi primari della Società e/o a livello di Gruppo. (e.g. EBIT e EBITDA di Gruppo o di Società). L'indicatore è calcolato in maniera scalare, basandosi sul budget come standard di riferimento.

Gli indicatori di ruolo sono indicatori specifici per ciascuna funzione e ruolo, che vengono definiti ogni anno dai diretti responsabili e validati dal Comitato di Direzione. Questi possono essere individuati in:

- Obiettivi di risultato: vengono normalmente espressi con modalità quantitative e indicano obiettivi personali relativi ai ruoli e alle mansioni svolte dal valutato (e.g. *riduzione dei costi rispetto al budget*);
- Obiettivi di efficacia: vengono normalmente espressi in termini quantitativi e indicano obiettivi specifici dell'area aziendale di riferimento; sono utilizzati per ottimizzare la risoluzione di problemi sorti all'interno di quella determinata area (e.g. *tempestività di lavorazione del ticket da parte dei sistemi informativi*);
- Obiettivi di efficienza: vengono normalmente espressi con modalità quantitative o quali-quantitative e sono principalmente legati a parametri di qualità del prodotto o del servizio (e.g. *rework su interventi effettuati da parte dei sistemi informativi*).

Le competenze manageriali sono costituite da indicatori individuali che considerano i comportamenti dei singoli valutati nell'esercizio del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione, con il fine di garantire un buon clima organizzativo, la collaborazione e la convergenza verso il rispetto degli obiettivi. Il modello a cui si fa riferimento è composto da quattro ambiti di valutazione principali, con l'obiettivo di fornire un giudizio qualitativo sulle soft skills:

- Promuovere il miglioramento continuo
- Garantire qualità
- Promuovere cooperazione e inclusione
- Guardare al futuro

I pesi degli indicatori sono attribuiti in relazione al ruolo ricoperto: sono previsti pesi diversi a seconda del livello di responsabilità assunto dal valutato. Gli indicatori sono ripartiti in modo diverso a seconda della qualifica ricoperta (Direttore Generale, Dirigenti, Altre figure).

Il processo prevede che gli obiettivi siano assegnati con un modello *top-down*, a partire dai vertici dell'organizzazione. Nei mesi immediatamente precedenti alla predisposizione del budget il Servizio Risorse Umane dà il via al processo di assegnazione degli obiettivi per l'anno successivo. Il processo di assegnazione prevede che vi sia una discussione degli obiettivi tra chi assegna gli obiettivi (valutatore) e il destinatario dell'MBO (valutato). In particolare, gli obiettivi di ruolo e i relativi pesi vengono decisi ogni anno, tramite un colloquio formale di assegnazione e accettazione degli stessi, sulla base del livello di responsabilità e del ruolo di ciascun valutato. In questa fase, oltre agli obiettivi di ruolo, vengono individuati anche la platea dei destinatari dell'MBO e i premi economici del personale valutato. Il Comitato di Direzione, con il supporto delle Risorse Umane, approva platea, importo premi e obiettivi di ruolo assegnati ai valutati dai vertici delle Società del Gruppo.

Entro il primo semestre di ogni anno verrà effettuata la verifica e valutazione degli obiettivi relativi all'anno precedente, attraverso un incontro finale tra il valutato e il valutatore, in cui saranno verificati gli obiettivi assegnati e sarà definito il livello finale di raggiungimento degli indicatori. Durante questa fase, per quanto riguarda le competenze manageriali, per alcuni livelli può essere prevista una doppia valutazione, sia con il proprio diretto responsabile di riferimento che con il Direttore della Società del Gruppo al fine di ridurre la soggettività legata alla valutazione delle *soft skills*.

In particolare sono 137 (48 donne e 89 uomini) i dipendenti ai quali sono stati assegnati degli MBO, pari al 17% del totale dei dipendenti. Oltre la metà sono stati assegnati ad impiegati (53%), seguiti dai quadri (29%) e dirigenti (18%). La valutazione riguarda non soltanto la performance, ma anche lo sviluppo professionale della persona. In particolare, sono oggetto di valutazione la flessibilità, le capacità di problem solving, semplificazione, pianificazione efficace del lavoro nei tempi prestabiliti, la leadership, la propensione all'inclusione e alla collaborazione intesa come capacità di avere una visione di insieme dell'organizzazione e di perseguire obiettivi comuni, nonché l'attitudine all'innovazione e la capacità di assicurare il raggiungimento dei risultati.

Conoscenze in materia di sviluppo sostenibile degli Organi di Governo

La responsabilità di garantire che la Dichiarazione Non Finanziaria sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal D.L. 254/2016 compete agli amministratori di Estra Spa. Nell'adempimento di questo obbligo, gli amministratori agiscono secondo criteri di professionalità e diligenza. Gli amministratori illustrano, agli azionisti, la Dichiarazione Non Finanziaria in una specifica assemblea dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione di Estra Spa è quindi responsabile dell'approvazione delle informazioni riportate nella Dichiarazione Non finanziaria. Allo stesso Consiglio vengono sottoposti per l'approvazione, i temi materiali.

La DNF e i temi materiali sono iscritti all'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione e a seguito di una illustrazione da parte del servizio competenze, di una conseguente discussione anche con richiesta di eventuali chiarimenti, vengono approvati dal Consiglio. Le DNF del Gruppo Estra e i temi materiali presentati nel corso degli anni, sono sempre stati approvati, senza rilievi da parte del Consiglio d'Amministrazione.

La revisione della Dichiarazione Non finanziaria, viene svolta, come da normativa, da soggetto abilitato allo svolgimento di tale attività, appositamente designato dal Consiglio d'Amministrazione.

È quindi importante accrescere le competenze e l'esperienza del Consiglio di Amministrazione di Estra e degli altri Consigli di Amministrazione del Gruppo in materia di sviluppo sostenibile.

Numerose sono state nel 2022 le occasioni per far progredire queste conoscenze. I componenti dei Consigli d'Amministrazione delle Società del Gruppo hanno partecipato al convegno del 14.9.2022 che illustrava i principali temi del Bilancio di sostenibilità 2021 del Gruppo Estra. Il Consiglio di Amministrazione di Estra Spa aveva avuto modo di approfondire i temi collegati alla sostenibilità approvando la DNF 2021 e il Piano strategico 2023-2027 che si declina su tre direttrici (Sostenibilità, Digital, Human) tutte collegate allo sviluppo sostenibile ambientale e sociale. Sempre i componenti dei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo hanno partecipato al convegno del 21.1.2022 sui risultati dell'indagine sulla povertà energetica e le misure di contrasto possibile. Un tema di attualità strettamente collegato agli aspetti sociali della gestione dell'energia.

Di seguito i temi portati nei Consigli di Amministrazione di alcune Società del Gruppo collegati, a vario titolo, allo sviluppo sostenibile.

Consiglio di Amministrazione di Estra

Acquisto Sede Ancona. Per l'acquisto è stata fatta anche una *due diligence Sostenibilità*. Lo scopo della due diligence è di verificare, in via preliminare, il grado di sostenibilità del sito oggetto di analisi, evidenziando punti di forza, criticità e possibili ambiti di intervento progettuale rispetto ai temi della sostenibilità energetico-ambientale e vivibilità. L'analisi è stata effettuata a partire dalle indicazioni dei principali

protocolli internazionali energetico ambientali “green Building” come LEED, BREEM e WELL che permettono una misurazione oggettiva e standardizzata della sostenibilità di fabbricati o siti antropizzati.

È stato valutato che l’immobile rispetto alla situazione attuale dovrà essere interessato da una ristrutturazione profonda che dovrà tenere conto dei requisiti di sostenibilità e di economia circolare nell’edilizia.

I margini di miglioramento a seguito della ristrutturazione profonda prevista sono:

- accessibilità e trasporti: possibilità di riduzione della dipendenza del sito dalle auto;
- efficienza consumi idrici: la riqualificazione prevista dà la possibilità di intervenire sui servizi riducendone i consumi; la superficie coperta così come l’ampio piazzale esterno esistente danno la possibilità di pensare a sistemi di recupero acque;
- efficienza energetica: anche in questo caso la necessità di intervenire in modo radicale fornisce l’opportunità di un completo rifacimento impiantistico, da effettuare in ottica del risparmio e dell’efficienza energetica. Dovendo eseguire un intervento definibile come “ristrutturazione importante” il nuovo asset dovrà necessariamente essere un NZEB (Nearly Zero Energy Building);
- confort edificio: le ampie vetrate forniscono, in ampie zone dell’immobile, un notevole livello di illuminamento. L’area a verde esterna, opportunamente riqualificata, contribuisce al benessere e al confort degli occupanti;
- salute e benessere degli occupanti: al momento l’immobile è in una fase di inutilizzo e quindi questa problematica dovrà far riferimento alla fase di progettazione relativa alla ristrutturazione dell’immobile.

Progetto finanziato "Large scale system approach for advanced charging solutions" - (XL-Connect) - Progetto finanziato dall'ente europeo CINEA nell'ambito del programma Horizon (call: HORIZON-CL5-2021-D5-01-03). L'obiettivo del progetto è l'ottimizzazione dell'intera catena di ricarica delle auto elettriche - dalla fornitura di energia all'utente finale - per creare un vantaggio per tutte le parti interessate attraverso l'individuazione del sistema di ricarica più efficace ed efficiente sia dal punto di vista tecnico che dei modelli di consumo.

Partecipazione di Estra a una fondazione di partecipazione denominata “Ricerca e Innovazione Economica ETS”, in forma abbreviata “R.INNOVA ETS”, con sede legale in Venafrò (IS). La Fondazione ha come obiettivo lo svolgimento di attività di interesse generale finalizzate a sostenere e rafforzare il sistema socio-economico con progetti innovativi in ambito green e digital prevalentemente, ma non in via esclusiva, nella Regione Molise e in via non prevalente in tutto il territorio nazionale.

Consigli di Amministrazione Estra - Estra Energie - Centria

#RiParto - Dipartimento per le politiche della famiglia (PCM). «Percorsi di welfare aziendale per agevolare il rientro al lavoro delle madri, favorire la natalità e il work-life balance (WLB)». Lo scopo del progetto è quello di supportare e favorire il rientro a lavoro delle mamme in maternità facoltativa e facilitare il bilanciamento tra lavoro e accudimento della famiglia, attraverso misure di supporto economico, organizzativo, di formazione e orientamento.

Consiglio di Amministrazione Estracom

EUI – Innovative Actions (EUI-IA) e Manifestazione d'interesse per il Comune di Prato per bando europeo EUI "Costruire e ristrutturare all'insegna della circolarità e neutralità in termini di emissioni di carbonio". La Commissione europea ha istituito il programma *European Urban Initiative* (Iniziativa Urbana Europea - EUI), nel cui ambito ha pubblicato il primo bando per azioni innovative, che intende sostenere progetti pilota delle amministrazioni locali per la trasformazione delle città, attraverso interventi concreti allineati ai valori chiave del NEB, ossia la sostenibilità, l'inclusività e l'estetica al massimo grado. Le proposte progettuali dovranno dunque contribuire attivamente al raggiungimento di almeno uno degli obiettivi specifici della politica di coesione UE 2021-2027 su un’Europa più verde, più sociale e inclusiva e più vicina ai cittadini.

Consiglio di Amministrazione Centria

"SmartHydroGrid per la Transizione Energetica e la Decarbonizzazione Profonda". Partecipazione al bando del MITE, di cui poi si è ottenuto il finanziamento, per la selezione di proposte progettuali inerenti attività di ricerca e sviluppo sull'idrogeno da finanziare nell'ambito del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR). Centria ha presentato la propria candidatura in partenariato con Techfem S.p.a., Regas S.r.l., Università della Calabria e Creta Energie Speciali S.r.l.

Call Horizon Europe HORIZON-JTI-CLEANH2-2022-06-02 - L'obiettivo è quello di realizzare una *hydrogen valley* di piccole dimensioni in cui, grazie alla produzione di energia elettrica da fotovoltaico e da un impianto di trattamento rifiuti potrà essere prodotto idrogeno green da impiegare come vettore energetico per le aziende ubicate nell'area e nel trasporto pubblico locale. Il Comune di Arezzo (capofila) ha chiesto alle utility locali un supporto ulteriore per la realizzazione del progetto. Centria, in partnership con altre 15 Società, ha presentato un progetto dal titolo ARH2V".

Fondo intelligenza artificiale, blockchain e internet of things - Il Fondo opera per perseguire gli obiettivi di politica economica e industriale, anche connessi agli ambiti di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica del Piano Transizione 4.0, e per accrescere la competitività e la produttività del sistema economico, affinché i processi di innovazione digitale possano generare crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, in raccordo con gli obiettivi di sviluppo fissati dall'Unione europea. Centria, in partnership con Techfem S.p.a., Università della Calabria e Aramis, ha presentato un progetto dal titolo "Smart Pipeline Manager".

3.3 Gestione responsabile delle attività

Modello di Gestione e politiche di governance

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 "Modello 231") e di un Codice Etico, che costituiscono il 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 Modello 231, negli anni, è sempre cresciuto, e conta ad oggi le seguenti Società: Estra, Estra Energie, Prometeo, Centria, Gergas, Murgia Reti Gas, Edma Reti Gas, Estra Clima, Estracom, Ecolat, Gas Marca e Piceno Gas Vendita.⁶

Sull'attuazione e sul rispetto dei Modelli 231 vigilano costantemente gli Organismi di Vigilanza (ODV), con autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo, che si estendono a tutti i settori e a tutte le funzioni delle Società.

Nel corso del 2022 non ci sono stati aggiornamenti dei Modelli 231 vigenti né nuovi Modelli 231 approvati.

Si segnala altresì che le Società Ecos e Bisenzio Ambiente hanno dato incarico esterno per la predisposizione del Codice Etico e del Modello 231, e che le Società Estra e Edma Reti Gas hanno affidato incarico esterno per l'aggiornamento del Codice Etico e del Modello 231, rispetto ai nuovi reati presupposto introdotti dal legislatore nel corso 2022.

Nel 2023, infine, si procederà all'aggiornamento dei Modelli 231 delle altre Società del Gruppo Estra, in base agli impatti previsti dall'introduzione dei nuovi reati sui singoli Modelli.

⁶ Con riferimento al perimetro della DNF, si precisa che le Società, Cavriglia, Tegolaia e Idrogenera, non hanno adottato un proprio MOGC in quanto non hanno dipendenti e sono state costituite al solo scopo di gestire impianti di energie rinnovabili.

Il Sistema di segnalazione interna

Estra e le altre Società del Gruppo in possesso del Modello 231, hanno adeguato i Modelli alle previsioni della legge n. 179/2017⁷ che ha previsto l'adozione di un canale di segnalazione idoneo a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità di colui che segnala condotte illecite rilevanti ai fini dei reati presupposto, a tutela dell'integrità dell'ente, il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti e sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante. L'applicazione web adottata (*MY WHISTLEBLOWING*) permette agli utenti di accedere alla piattaforma solo ed esclusivamente tramite credenziali univoche. Tutte le segnalazioni e le anagrafiche inserite nel software sono crittografate e l'identità del segnalante può essere visibile soltanto agli Organismi di Vigilanza, in qualità di unici destinatari delle segnalazioni. Tale strumento consente anche l'inserimento di segnalazioni anonime. Gli Organismi hanno provveduto a redigere ed approvare un regolamento che prevede un'istruttoria correlata alle segnalazioni in grado di tutelare l'identità del *whistleblower*.

Nel 2022 non sono state ricevute segnalazioni tramite tale piattaforma che viene utilizzata da tutte le Società dotate di Modello 231.

Si ricorda che nel Gruppo sono presenti ulteriori canali interni a disposizione dei dipendenti, costituiti da mail dedicate, in relazione a specifici ambiti, come privacy, risorse umane, comunicazione interna (attraverso intranet aziendale), salute e sicurezza (near-miss), sistema di gestione integrato e piattaforma Estra training dedicata agli operatori call center e uffici al pubblico.

Infine, il Gruppo Estra, nel 2023, organizzerà una formazione estesa a tutti i dipendenti sul tema delle segnalazioni. Questa formazione doveva essere svolta nel 2022, ma è slittata di un anno perché l'Italia ha recepito la Direttiva UE 2019/1937 solo il 15 marzo 2023. La nuova normativa entrerà in vigore dal 15 luglio 2023 e solo dopo quella data, con la certezza dei contenuti da comunicare, verrà svolta la formazione di tutto il personale. Le segnalazioni, infatti, non riguarderanno più soltanto la violazione del Modello 231, ma anche violazioni del diritto dell'Unione, come ad esempio quelle relative alla disciplina degli appalti pubblici, dei servizi finanziari, sicurezza dei prodotti e dei trasporti, prevenzione del riciclaggio, tutela dei dati personali e tutela dell'ambiente. I dipendenti interessati dalla formazione, saranno dunque tutti i dipendenti del Gruppo e non solo i dipendenti delle Società dotate di Modello 231.

Le attività dell'Organismo di Vigilanza

La supervisione e il controllo dei Modelli 231 è affidata da ogni Società all' Organismo di Vigilanza (ODV) che è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo al quale vengono inviati periodicamente i flussi informativi. Gli OdV esprimono il proprio giudizio sulla base delle verifiche effettuate durante l'attività di audit, volta al monitoraggio del rispetto del Modello, secondo il regolamento dallo stesso approvato.

L'Organismo di Vigilanza di Estra, Estra Energie, Estra Clima, Estracom, Prometeo, Centria e Gergas, è composto da 4 membri, 3 esterni ed 1 interno. L'Organismo di Vigilanza di Ecolat, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas è composto da 2 membri, uno esterno ed uno interno mentre quelli delle Società Piceno Gas Vendita e Gas Marca sono stati nominati in forma monocratica e affidati a un membro interno.⁸

Nel corso del 2022, gli ODV si sono riuniti periodicamente con frequenza almeno mensile ed hanno effettuato sia verifiche documentali (flussi informativi provenienti dalle funzioni apicali delle Società) sia audit sulle aree considerate a rischio ai fini della commissione dei "Reati 231".

Complessivamente gli audit svolti sono stati 75, così suddivisi:

- risorse umane n. 31
- salute, sicurezza e ambiente n. 22
- compliance regolamenti interni n. 10
- valutazione fornitori n. 4

⁵ Si segnala la recente pubblicazione del D. Lgs. n. 24 del 10.3.2023 (c.d. Decreto Whistleblowing) entrato in vigore il 30/03/2023 con efficacia a partire dal 15/07/2023, che introduce novità normative in ambito segnalazioni e tutela dei segnalanti e sarà presa in esame nel corso del 2023.

⁸ Nel 2022, Ecos e Bisenzo Ambiente non sono dotate del Modello 231 e quindi neppure dell'Organo di Vigilanza.

- ciclo passivo (servizi/consulenze) n. 3
- amministrazione e bilancio n. 2
- contributi e sovvenzioni n. 1
- codice appalti n.1
- verifica contrattuale n. 1

Nel 2022 non sono stati accertati episodi di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Le principali verifiche della funzione Internal Audit nel corso del 2022 sono avvenute in ambito “operational audit”. È stata infatti verificata l'applicazione dei recenti ordini di servizio che hanno delineato specifiche procedure per la gestione dei rimborsi spese, dell'utilizzo delle carte di credito e per le modalità di affidamento delle consulenze a professionisti esterni.

Scopo delle verifiche è stato, nel primo caso esaminare la correttezza della gestione delle richieste di rimborso spese pervenute e l'applicazione delle modalità previste dalle procedure circa l'utilizzo delle carte di credito (sia "personal" sia "corporate"), nel secondo caso, quello di analizzare le modalità di affidamento delle pratiche ai professionisti esterni e la verifica della presenza dei requisiti richiesti per poter procedere con gli affidamenti (iscrizione all'albo fornitori, potenziali conflitti di interessi).

Politiche e procedure

Molte Società del Gruppo⁹ si sono dotate di sistemi di gestione quali le certificazioni ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA 8000, ISO 27001, ognuna delle quali ha una propria politica. Inoltre è definita una Politica Privacy, disponibile sul sito www.estra.it.

La responsabilità per l'attuazione delle politiche è in capo ai responsabili dei servizi che, da organigramma, hanno la funzione di ottenere, mantenere e implementare le diverse certificazioni.

Ogni politica si traduce in procedure e istruzioni operative che traducono in comportamenti le indicazioni contenute nei documenti. 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.

Le Politiche vengono aggiornate sulla base delle nuove norme nazionali e dei cambiamenti di scenario esterni.

La formazione sui temi relativi alle certificazioni e alla privacy sono costanti anche per l'obbligatorietà dettata dalle norme.

Tra le procedure per una gestione responsabile delle attività aziendali, si evidenzia quella relativa alle modalità operative per l'affidamento di incarichi a consulenti e professionisti, che prevede che:

- per tali incarichi è obbligatorio rivolgersi a professionisti/consulenti iscritti all'Albo fornitori di Estra.
- per incarichi superiori a € 40.000,00 è necessario fare una ricerca di mercato acquisendo almeno 3 preventivi; nel caso ciò non avvenga il responsabile dell'area dovrà fornire specifica motivazione.
- eventuali situazioni di conflitto di interessi dovranno essere segnalate per scritto dal responsabile che richiede la prestazione al diretto superiore per le opportune valutazioni.
- in caso di incarichi sottoposti al Codice degli Appalti Pubblici per gli affidamenti di importo superiore alle soglie per cui la legge consente l'affidamento diretto, dovranno essere seguite le previsioni normative in vigore.

⁹ Si tratta delle seguenti Società: Bisenzio, Centria, Ecolat, Ecos, Edma, Estra Clima, Estra Energie, Estra, Estracom, Gergas, Murgia, Prometeo.

- prima della validazione delle fatture emesse, il servizio richiedente deve verificare l'effettiva esecuzione delle prestazioni facendosi rilasciare la rendicontazione delle attività svolte dal professionista/consulente.

Si segnala infine che nei primi mesi del 2023 è iniziata la revisione del Codice Etico e la stesura di due nuove Policy, anticorruzione e diritti umani.

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 S.p.A. e dalle Società che hanno adottato il Modello 231. 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 2020-2022, non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione.

Tutti i neo assunti ricevono informazione circa l'esistenza del Codice Etico e del Modello 231, che possono reperire nella piattaforma dedicata ai dipendenti, e ricevono entro tre mesi dall'assunzione, una formazione di base sul Decreto 231.

Infine i dipendenti sono costantemente informati degli aggiornamenti dei Modelli 231, intervenuti a seguito di modifiche organizzative e/o normative, che possono consultare nella sezione dedicata della intranet aziendale.

La tabella sotto riporta i dati relativi alla formazione dei dipendenti del Gruppo Estra in materia di anticorruzione per qualifica e sede operativa.¹⁰

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

	2020	2021	2022
Numero dipendenti formati su temi di anticorruzione	440	166	45
Fattorini	1	1	0
Operai	93	25	18
Impiegati	326	85	23
Quadri	20	34	4
Dirigenti	0	21	0
Percentuale su totale dipendenti	59,8%	21,8%	5,5%
Distribuzione geografica			
Arezzo	15,9%	10,2%	6,7%
Prato	43,6%	47,0%	17,8%
Siena	34,3%	23,5%	4,4%
Ancona	2,3%	2,4%	4,4%
Altre aree	3,9%	16,9%	66,7%

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

Nel 2022, 45 dipendenti (36 uomini e 9 donne) hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, pari al 5,5% del totale del personale in organico, un numero sensibilmente inferiore se messo in relazione con quello dello scorso anno (45 contro 166). Il trend decrescente nel numero di dipendenti formati in materia di

¹⁰ Al fine di migliorare la rendicontazione e allinearla agli standard internazionali, a differenza dei dati pubblicati nelle Dichiarazioni Non Finanziarie precedenti, la tabella si riferisce unicamente ai dipendenti del Gruppo, escludendo i lavoratori somministrati.

anticorruzione si spiega con l'alto numero di dipendenti formati nel 2020 in modalità e-learning su questa temi, durante il periodo della pandemia da Covid-19.

La formazione sull'anticorruzione ha riguardato quadri, impiegati e operai. Gli impiegati, in continuità con gli anni precedenti, sono la categoria più numerosa e rappresentano più della metà del totale dei formati. L'incidenza percentuale degli operai formati è aumentata significativamente nel 2022, passando dal 15,1% dell'anno precedente al 40%.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica, a differenza degli altri anni quando la maggioranza dei dipendenti formati in materia di anticorruzione si concentrava nelle sedi storiche di Arezzo, Prato e Siena, nel 2022 altre sedi, come ad esempio quelle di Bari e Foggia, raccolgono un numero significativo di dipendenti formati. Da segnalare che nel 2022 la formazione in materia di anticorruzione ha coinvolto anche 12 lavoratori somministrati.

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 ha coinvolto i membri degli organi di governo, si rileva che il dato fornito corrisponde ai membri dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi che hanno approvato l'aggiornamento del Modello 231 e ai membri del Consiglio di Amministrazione di Murgia Reti Gas poiché questa Società ha adottato il Modello 231 e il Codice Etico a fine 2021. Nel 2022 nessuna Società ha aggiornato il Modello. Il dato riportato in tabella per il 2022 corrisponde dunque ai componenti del CdA di Murgia.

Membri degli organi di governo che hanno ricevuto formazione in tema di anticorruzione

2020			2021			2022		
N. totale membri	N. membri formati	%	N. totale membri	N. membri formati	%	N. totale membri	N. membri formati	%
72	8	11%	70	52	74,3%	82	5	6,1%

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 erano presenti e hanno approvato la relazione semestrale dell'OdV relativa al primo semestre 2022.

Membri degli organi di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione

2020			2021			2022		
N. totale membri	N. membri informati	%	N. totale membri	N. membri informati	%	N. totale membri	N. membri informati	%
72	53	74,0%	70	49	70,0%	82	60	73,2%

Il Modello di Gestione 231 e il Codice Etico vengono comunicati a tutti dipendenti delle relative Società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche, nonché a tutti i nuovi assunti delle Società che hanno adottato il Modello 231. La tabella riporta il numero di dipendenti del Gruppo Extra ai quali è stato presentato il Modello o ai quali sono stati comunicati aggiornamenti relativi ad esso, distinti per qualifica.¹¹ Nel 2022 nessun nuovo Modello è stato approvato e nessun altro è stato modificato, quindi non c'è stata comunicazione di aggiornamento ai dipendenti. Il Modello è stato però comunicato ai dipendenti

¹¹ A differenza dei dati pubblicati nelle DNF precedenti, in accordo con gli standard di rendicontazione GRI, i dati si riferiscono soltanto ai dipendenti. Sono quindi esclusi i lavoratori somministrati.

della Società Murgia Reti Gas che lo ha approvato a fine 2021, per un totale di 29 dipendenti. Ad essi aggiungono i 77 nuovi assunti delle altre Società del Gruppo che hanno adottato il Modello 231 e il Codice Etico, per un totale di 106 dipendenti. Di questi 51 provengono dalle Società acquisite dal Gruppo Estra nel corso dell'anno. Se si prendono in considerazione anche i somministrati, allora il numero di lavoratori che nel corso del 2022 hanno ricevuto informazioni in merito al Modello 231 e al Codice Etico salgono a 135.

<i>Dipendenti per inquadramento a cui sono stati comunicati aggiornamenti relativi al Modello 231 e il Codice Etico</i>	2020	2021	2022
Dirigenti	11	11	1
Quadri	14	28	4
Impiegati	154	377	53
Operai	10	152	48
Fattorini	3	2	0

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 ordini da contratto per il triennio 2020-2022.

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

È da notare l'aumento significativo nel triennio del numero di fornitori con i quali sono stati stipulati ordini di acquisto: dal 2021 al 2022 si è registrato un incremento pari al 24,1%. Per quanto riguarda gli ordini da contratto, il numero dei fornitori si è mantenuto stabile nell'ultimo biennio, così come la percentuale di coloro ai quali è stato richiesto di prendere visione del Codice Etico, pari al 56,4% nel 2022.

Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico			
	Numero totale fornitori		
2020	2.349*		
2021	2.405**		
2022	2.520***		
Ordini di acquisto			
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
2020	768	768	100%
2021	831	831	100%
2022	1.031	1.031	100%
Ordini da contratto			
	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
2020	588	297	50,5%
2021	736	420	57,1%
2022	742	421	56,7%

* 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 S.p.A.) 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 S.p.A.), 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.

*** Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Piceno Gas Vendita, Ecos e Bisenzio (non gestite dal Servizio Acquisti e Gare di Estra S.p.A.) e che non prevedono una distinzione delle forniture tra ordini di acquisto e ordini da contratto). Sono stati aggiunti 136 fornitori che, nel corso del 2022, 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 31.12.2022.

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 e sul comportamento dei fornitori oltre che dei dipendenti del Gruppo, è attivo il controllo dell'Organismo di Vigilanza.

Nel 2022 non si è verificato nessun caso di risoluzione o mancato rinnovo di contratto con partner commerciali dovuto a violazioni legate alla corruzione.

3.4 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 ed affidabile il sistema gestionale nel suo insieme. Per questo motivo sono stati adottati sistemi di gestione integrati a livello di Società e in alcuni casi anche intersocietari. Le certificazioni riguardano vari ambiti: la gestione della qualità, la responsabilità sociale d'impresa, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la sicurezza dei dati.

Numero e tipologia di certificazioni ¹²	2020	2021	2022
Qualità ISO9001	9	9	11
Responsabilità sociale d'impresa SA8000	1	1	1
Sistemi di gestione ambientale ISO14001	8	9	11
Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro ISO 45001	9	10	11
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	2	1	1
Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 18295 parte1 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

Il numero delle certificazioni è cresciuto in quanto Bisenzio Ambiente e Edma Reti Gas sono entrate nel perimetro di rendicontazione nel corso del 2022.

Riguardo ai Regolamenti, Centria, Edma Reti Gas ed Ecos possiedono quello EMAS, mentre Estra Clima possiede il (CE) 303/2008. Estracom, Estra Clima e Centria possiedono attestazioni SOA.

Il 97,6% dei dipendenti del Gruppo opera secondo standard di certificazione in qualità (ISO 9001), il 96,5% secondo standard di certificazione ambientale (ISO 14001) e, infine, il 98,8% secondo standard di sicurezza sul lavoro (ISO 45001). È interessante notare che tutte le Società del Gruppo Estra possiedono almeno 2 delle 3 certificazioni. Inoltre, il 27% dei dipendenti opera secondo standard di certificazione SA8000.

3.5 Gestione dei rischi

Estra dal 2018 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 Gruppo Estra sta investendo nell'attività di consolidamento ed evoluzione del proprio modello ERM al fine di supportare l'alta direzione nell'individuazione dei rischi aziendali e delle modalità attraverso cui essi sono gestiti, nonché a identificare i relativi presidi di trattamento.

¹² Le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 sono possedute da Estra S.p.A., Estra Energie, Ecolat, Estra Clima, Estracom, Centria, Gergas e Prometeo. Murgia Reti Gas possiede le certificazioni ISO9001 e ISO 45001. Bisenzio Ambiente e Edma Reti Gas possiedono le certificazioni ISO9001, ISO14001. Edma Reti Gas possiede anche la certificazione 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 ISO 50001 e "Responsabilità sociale d'impresa SA8000, mentre la certificazione CEI11352" è posseduta dalla sola Estra Clima.

Infatti, alla luce delle attuali condizioni dei mercati riteniamo necessaria un'evoluzione della corporate governance verso un modello di risk management strategico e direzionale a supporto della definizione o ridefinizione di strategie di gestione sostenibili e per la prevenzione di nuove crisi nei sistemi di controllo aziendali.

Nel 2022, Estra ha avviato un aggiornamento del Risk Assessment a seguito dell'attuale crisi Russo-Ucraina, che dopo la pandemia da Covid-19, rappresenta una discontinuità senza precedenti. Inoltre, le sanzioni imposte dai governi occidentali, in primis l'UE e gli USA, a persone fisiche e giuridiche russe rappresentano una sfida significativa per le Società che intrattengono rapporti, diretti o indiretti, con la Russia.

La rapidità con cui evolvono gli eventi, in particolare per il settore energy, pone a dura prova il regolare funzionamento dei processi e la tenuta del sistema di controllo interno delle Società.

Lo scopo della funzione di Risk Management, quindi, è quello di tutelare la Società ed esplorare nuove opportunità e vantaggi competitivi per promuovere e facilitare processi decisionali "consapevoli" ed "informati" a tutti i livelli aziendali.

La funzione di Risk Management è, dunque, chiamata a fornire Assurance sui rischi correlati alla trasformazione, ma anche a fornire consulenza su come disegnare/rafforzare il sistema di controllo interno che potrebbe essere "indebolito" secondo una logica di costo-beneficio.

Il processo di Risk Management posto in essere da Estra prevede quattro fasi:

1. Assessment: aggiornamento del "Corporate Risk Profile" attraverso l'individuazione e la valutazione della probabilità di accadimento dei Rischi emergenti e dei Top Risk.
2. Consolidamento:
 - a. Definizione dei Business Case sui principali rischi identificati, ossia delle schede dettagliate che approfondiscono le cause e le conseguenze del rischio.
 - b. Predisposizione degli strumenti metodologici finalizzati a migliorare le informazioni sui rischi, specialmente sulle cause/conseguenza, la dimensione dell'impatto e le azioni di mitigazione.
3. Monitoraggio: analisi di un set di indicatori individuato al fine di monitorare in maniera dinamica l'eventuale effetto del rischio sugli obiettivi e sulla performance aziendale. L'analisi congiunta di un set di indicatori permette di monitorare periodicamente o nel continuo (on going) l'andamento di rischi specifici.
4. Reporting: rendicontazione, anche in fase di Pianificazione Strategica, al Vertice Aziendale, agli Organi di Controllo e agli Stakeholder primari, delle informazioni raccolte in fase di monitoraggio. L'obiettivo è quello di realizzare una reportistica continuativa sui nuovi rischi più rilevanti individuati, fornendo un'informativa dinamica sul loro cambiamento.

Per ogni rischio rilevato viene definito un piano di azione finalizzato a gestire/ridurre/eliminare (a seconda della strategia di gestione più idonea) tale rischio. Il piano di azione deriva dall'analisi delle cause che hanno generato il rischio e delle conseguenze che può generare.

La funzione di Risk Management di Gruppo effettua un'analisi di tutti i rischi aziendali concentrandosi però principalmente sui rischi strategici e con impatto sulla continuità aziendale. I rischi più operativi sono monitorati dalla funzione Risk Management, ma gestiti direttamente dalle funzioni preposte.

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 descritto.

Riguardo al rischio collegato al cambiamento climatico si fa presente che per il Gruppo Estra, si tratta di un rischio economico e la principale azione effettuata per gestire il rischio (diversificazione del business nel medio termine nel settore dei servizi ambientali) ha comportato, nel triennio 2020 – 2022 costi per l'acquisizione delle Società operanti nel ciclo dei rifiuti pari a 20.173 migliaia di Euro.

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>ATTIVITA' DI TRATTAMENTO IN ESSERE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piano Industriale All'interno del Piano Industriale, 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 i Sustainable Development Goals: <ul style="list-style-type: none"> - Goal 7: Affordable and Clean Energy: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni; - Goal 11: Sustainable Cities and Communities: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili; - Goal 12: Responsible Consumption and Production: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo; - Goal 13: Climate Change: Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico; <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politiche Commerciali <ul style="list-style-type: none"> - 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 gas con un incremento del portafoglio commerciale nel mercato dell'energia elettrica; - Svolgimento di analisi quantitative sull'andamento del margine operativo rispetto ai consumi di gas e di elettricità.

CAUSE DEL RISCHIO

Il cambiamento climatico si sta manifestando in incrementi significativi della temperatura media annua, dovuta a emissioni di CO₂ derivanti prevalentemente da attività umane.

L'aumento della temperatura genera a sua volta eventi climatici estremi, come l'aumento delle precipitazioni, l'innalzamento del livello dei mari, la desertificazione o anche fenomeni di forti nevicate e basso irraggiamento solare.

CONSEGUENZE

- Aumento dei costi operativi (ad es. costi di assicurazione);
- Riduzione graduale della domanda di gas per il riscaldamento domestico (PNIEC 2019) con conseguente riduzione della marginalità del business;
- Necessità di rimodulazione del modello di business;
- Processo di elettrificazione dei consumi e dello sfruttamento delle risorse rinnovabili in sostituzione dei combustibili fossili nel lungo periodo (obiettivo carbon neutrality al 2050) (PNIEC 2019);
- Necessità di continuare a garantire adeguati approvvigionamenti dalle fonti convenzionali perseguendo la sicurezza e la continuità delle forniture (PNIEC 2019) in caso di eventi climatici estremi.

OBIETTIVO

- Porre l'attenzione sul 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, 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.
	Mancato rispetto delle normative e degli standard ambientali (es. deflussi minimi vitali, emissioni, gestione rifiuti e registri associati, rumori etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di certificazione: UNI ISO 14001-2015
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 aderiscono ai principi etici e codici di compartimento del Gruppo sottoscrivendo una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.lgs 231/01 • 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
PERSONALE	<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 le varie funzioni • Sono state avviate specifiche attività di formazione manageriale e di alto livello • Sistema di certificazione: OHSAS 18001, adottato dalle Società del Gruppo
CORRUZIONE	Violazioni del codice etico, di leggi, regolamenti e procedure aziendali incluse le norme in materia di anticorruzione (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	<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 dall’Organismo 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

<p>SOCIALE</p>	<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 le dimensioni economica, sociale e ambientale
-----------------------	--	--

Il Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. individua le strategie di gestione dei rischi/impatti coerentemente con gli obiettivi strategici. La funzione Risk Management supporta il Consiglio di Amministrazione e il Management in processi decisionali informati che consentono di gestire efficacemente quei rischi/impatti che potrebbero compromettere la capacità di raggiungere le strategie e gli obiettivi aziendali.

Nel processo di rilevazione dei rischi posto in essere dal Gruppo Estra non è previsto il coinvolgimento degli stakeholder. Eventuali aspetti critici emersi nei confronti degli stakeholder vengono comunicati dalle funzioni preposte ed eventualmente pesati nell'ambito dell'aggiornamento della mappa dei rischi.

L'individuazione degli impatti è dunque effettuata dal servizio Risk Management e risulta dall'ERM del Gruppo Estra nel quale sono individuati anche i responsabili per la gestione degli impatti. L'ERM è illustrato al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. che approvandolo delega ai servizi competenti la gestione degli impatti.

Ogni Consiglio di Amministrazione approva la struttura organizzativa della propria Società nella quale sono individuati dirigenti, quadri, dipendenti con livelli direttivi che, in base alle diverse funzioni svolte, sono tenuti a gestire gli impatti.

Inoltre il Consiglio di Amministrazione può nominare uno o più comitati esecutivi determinandone il numero dei componenti e i poteri, tra cui la gestione degli impatti.

Il processo di Risk Management prevede una reportistica annuale al Consiglio di Amministrazione, o ad evento laddove necessario. Inoltre ogni responsabile che si trova a gestire uno specifico impatto, relaziona al Consiglio di Amministrazione quando l'argomento è di particolare rilievo o necessita di una decisione degli amministratori.

Nel corso del 2022 le criticità che potevano avere impatti negativi su clienti e fornitori, comunicate al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A., hanno riguardato principalmente quelle relative all'andamento dei prezzi dell'energia e al passaggio al sistema gestionale nuovo (da SAP a NETA).

In data 27 maggio 2021, l'ANAC ha comunicato ad Estra S.p.A. ed altri soggetti di aver avviato un procedimento in relazione alla nomina del Sig. Francesco Macrì quale Presidente della Società. Il procedimento è stato avviato al fine di accertare se la nomina del Dott. Macrì al Consiglio di Amministrazione fosse soggetta alle prescrizioni del D.Lgs. 8 aprile 2013 n. 39 in materia di incarichi presso la pubblica amministrazione e gli enti a controllo pubblico ("Decreto 39") e, qualora fosse soggetto a tali requisiti, si sia verificata una situazione di non conformità. In particolare, l'indagine è relativa alla potenziale ineleggibilità

del Sig. Macrì a membro del Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. al momento della sua nomina, derivante dalla sua recente carica di consigliere comunale del Comune di Arezzo.

In data 22 novembre 2021 ANAC ha notificato ad Estra S.p.A. la propria decisione di annullare con effetto immediato la nomina del Sig. Francesco Macrì a Presidente di Estra S.p.A..

In data 26 novembre 2021, il Consiglio di Amministrazione ha nominato Presidente il Sig. Alessandro Piazzì, già Amministratore Delegato di Estra S.p.A., deliberando di impugnare la decisione dell'ANAC dinanzi ai giudici competenti. In particolare, gli Amministratori ritengono che alle Società del Gruppo non debba applicarsi il Decreto n. 39, disciplina che riguarda principalmente la nomina di amministratori e funzionari, nel presupposto, supportato dai pareri legali ricevuti, che Estra S.p.A. non sia qualificabile come Società a controllo pubblico ai sensi di tale normativa. La prima udienza relativa all'impugnazione di Estra della decisione dell'ANAC è avvenuta il 14 giugno 2022 avanti il Tribunale amministrativo del Lazio.

Con sentenza n. 13057 del 13/10/2022 il TAR Lazio ha rigettato il ricorso promosso da Estra S.p.a. contro ANAC nei confronti di Francesco Macrì, Coingas S.p.a. e Comune di Arezzo per l'annullamento della Delibera n. 744 del 10 novembre 2021 adottata da ANAC e di ogni altro atto presupposto, connesso e/o conseguente. La Società, assistita dai propri legali, ha impugnato la sentenza sopra indicata al Consiglio di Stato, l'udienza si è svolta in data 4 aprile 2023.

4. L'Ambiente

4.1 Obiettivi e risultati

Obiettivi e risultati

Molti dei seguenti obiettivi mirano a raggiungere quello, inserito nel Piano strategico 2023-2027 del Gruppo, di riduzione dei consumi interni con conseguente diminuzione delle emissioni. Le attività che sono state e che verranno effettuate per ottenere questo risultato sono elencate sotto.

Obiettivi 2022	Risultati 2022
Consumi ed Efficienza energetica	
Estra Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led, e impianto FV.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Si sta terminando e completando l'installazione dei pannelli FV previsti nella ristrutturazione iniziata nel 2021.
Estra Conclusione della ristrutturazione nella sede di Prato della zona denominata Ex Sori, compreso efficientamento del sistema lighting e climatizzazione.	<i>Obiettivo raggiunto</i>
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.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> A Prato è stato terminato il lavoro di installazione dell'Hardware per la telegestione. La terminazione dei lavori è prevista nel 2023.
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 RE.MI.	<i>Obiettivo Raggiunto</i>
Estra spa 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 e l'esecuzione della coibentazione del sottosuolo con pannellature isolanti caldo/freddo.	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Interventi non ancora realizzati ma in definizione.
Estra Completamento sostituzione delle lampade nelle sedi aziendali di Prato e Arezzo con luci a led.	<i>Obiettivo raggiunto</i> Relamping effettuato nella zona di camminamento e dell'anello dell'immobile, nella zona mensa, in alcuni uffici.
Gruppo Estra Incremento dematerializzazione documenti con adozione anche di un nuovo gestionale a livello di Gruppo societario.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Per quanto riguarda l'area legale è stato fatto lo studio di fattibilità e possibile messa in produzione nel 2023 del documentale scelto.

Centria Sostituzione di 8 coperture di cabine contenenti amianto, di cui: N.5 Extra Toscana N. 1 Area Prato N.2 Area Arezzo	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel 2022 sono state avviate le procedure di affidamento.
Mobilità elettrica	
Gruppo Estra Avvio del progetto di proposizione di noleggio a lungo termine di auto elettriche distribuite attraverso i canali societari.	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Per riorganizzazioni interne il progetto è stato interrotto.
Gruppo Estra Messa a disposizione nella flotta veicoli aziendali di mezzi di mobilità sostenibile (es: scooter elettrici, ebike, monopattini).	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Per riorganizzazioni interne il progetto è stato interrotto.
Gruppo Estra Proseguire l'implementazione dei servizi di sharing in ambito mobilità sostenibile, con eventuali nuovi sviluppi territoriali o partnership (es: su sharing monopattini).	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Per riorganizzazioni interne il progetto è stato interrotto.
Gruppo Estra Offerta E-Mobility Settore privato: 200 interventi di installazione di infrastrutture di ricarica in ambito privato.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Sono stati realizzati due interventi.
Gruppo Estra Mobilità Elettrica per la Pubblica Amministrazione: 50 concessioni di suolo pubblico per l'installazione di nuove colonnine.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Sono state ottenute 2 concessioni.
Gruppo Estra Partecipare ad un minimo di cinque bandi per l'installazione di colonnine di ricarica su suolo pubblico nei comuni soci indiretti.	<i>Obiettivo raggiunto</i>
Gruppo Estra Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli tutti con l'ultima omologazione in vigore.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Il grado di raggiungimento dell'obiettivo prefissato ha ottenuto dei risultati più che soddisfacenti (70%).
Rifiuti	
Ecolat Efficientamento impianto ML per migliorare la qualità del rifiuto finale.	<i>Obiettivo raggiunto</i> Realizzato revamping impianto multi materiale a garanzia della migliore qualità del materiale trattato.
Ecos Efficientamento lavorazione di riduzione volumetrica lana di roccia.	<i>Obiettivo raggiunto</i> Installazione nuova pressa per la riduzione volumetrica della lana di roccia.

Obiettivi 2023

Gruppo Estra

Ristrutturazione della sede di Ancona con criteri di sostenibilità, economia circolare e digitalizzazione: raggiungimento del progetto esecutivo.

Gruppo Estra

Digitalizzazione di una delle principali sedi del Gruppo.

Bisenzio Ambiente Srl

Garantire riduzione rischio potenziale di emissioni odorigene all'esterno.

Estra Clima

Completamento del progetto preliminare di revamping dell'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano.

Estra Clima

Completamento dell'intervento di revamping dell'impianto di cogenerazione di Ancona.

Estra Clima

Completamento dell'intervento di revamping dell'impianto di cogenerazione di Mattioli.

Estra Clima

Realizzazione di almeno una comunità energetica.

Centria

Per il 2023 è prevista la realizzazione e messa in servizio dei sistemi di efficientamento per n.3 cabine RE.MI.

Gergas

Efficientamento centrale termica REMI Grosseto con caldaie di ultima generazione, sostituzione degli scambiatori di calore, al fine di ridurre in modo significativo il gas metano per autoconsumo.

Gergas

Installazione di pannelli fotovoltaici sul tetto della sede Sociale dimensionati in modo tale da massimizzare la produzione di energia elettrica rendendo l'edificio pressoché autonomo.

Gergas

Sostituzione e conversione dei generatori di calore installati presso la sede sociale, da gas metano ad elettrico.

Gruppo Estra

Installazione di 20 colonnine per ricarica veicoli elettrici.

Obiettivi 2023-2024

Gruppo Estra

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.

Ecolat

Monitoraggio e ottimizzazione della produzione (qualitativa e quantitativa) del nuovo impianto carta e cartone e del revamping multimateriale.

Ecolat

Efficientamento strutturale degli edifici e dei confini della proprietà Ecolat

Ecolat

Verifiche di fattibilità per nuovi impianti per l'ottimizzazione dello scarto delle lavorazioni e di stoccaggio di altri rifiuti speciali.

Edma Reti Gas

Sostituzione di 2 coperture di cabine contenenti amianto.

Obiettivi 2024

Estra Clima Srl

Completamento dell'intervento di revamping dell'impianto di cogenerazione a biomasse di Calenzano.

Obiettivi 2023-2025

Gruppo Estra

Dematerializzazione della documentazione inerente la sicurezza sul lavoro e del Sistema di gestione, mediante uno specifico documentale. Analisi di Fattibilità e messa in produzione.

Gruppo Estra

Introduzione della figura del Mobility Manager aziendale e redazione del PSCL.

Gruppo Estra

Migliorare e soddisfare appieno la sicurezza, prevenzione e salute dei dipendenti e le esigenze di mobilità del Gruppo Estra.

4.2 Politica ambientale

Il Gruppo Estra pur avendo una vocazione prettamente commerciale, negli ultimi anni sta sviluppando business come quello della gestione dei rifiuti, che portano il Gruppo ad avere una visione ambientale sempre più stringente. A tale riguardo, pur non avendo un'unica politica ambientale formalizzata, salvo quelle presenti in tutte le Società del Gruppo certificate ISO 14001, Estra ha di fatto integrato le istanze ambientali in un sistema di gestione integrato, diffuso e condiviso da tutte le Società del Gruppo e da tutto il personale. 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, la Registrazione EMAS e il regolamento (CE) 303/2008. Le Società che sono certificate 14001 sono quelle che svolgono attività a maggior impatto ambientale: Ecos, Ecolat, Estra Clima, Centria, Gergas, Estracom e dal 2022 le nuove Società Bisenzio Ambiente e Edma Reti Gas.

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 ed 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 ad 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 Estra, mira alla riduzione del proprio impatto in termini di consumi energetici, favorendo l'implementazione di processi di generazione energetica alternativa provenienti da fonti rinnovabili e promuove l'applicazione di un ciclo integrato di smaltimento dei rifiuti. 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 2022 a seguito di una verifica dell'ARPAT (Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana) nella sede di Ecos effettuata nel 2021, sono state emesse tre sanzioni in riferimento ad alcune problematiche procedurali per un totale di 33.527€.

4.3 Consumi energetici

La classificazione dei consumi energetici del Gruppo Estra può essere così raggruppata (al netto delle perdite di metano):

- consumi di gas metano;
- consumi di energia elettrica;
- consumi di carburante per il funzionamento degli automezzi.

I consumi derivanti da energie rinnovabili (somma degli autoconsumi da fonti rinnovabili e consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico) ammontano a 12.397 GJ mentre quelli da fonte non rinnovabile ammontano a 182.235 GJ per un totale di 194.632 GJ.

Anche per il 2022 è stato calcolato l'indice di "intensità energetica" così come era stato fatto nel biennio precedente, ovvero rapportando il totale dei consumi energetici interni del Gruppo (inclusi i consumi di

metano, energia elettrica, diesel e benzina) e il numero totale dei dipendenti del Gruppo Estra. Nel 2022 l'intensità energetica è pari a 237 Giga Joule. Nel 2021 era stata di 245 Giga Joule, e pertanto si è registrato una diminuzione del 3,2% derivante soprattutto dalla diminuzione dei consumi di gas metano come illustrato nel paragrafo successivo.

4.3.1 Consumi di metano

Il consumo principale di metano da parte del Gruppo Estra è dovuto al funzionamento delle cabine REMI e dagli impianti, soprattutto quelli di cogenerazione. Il Gruppo Estra utilizza gas metano anche per riscaldare le proprie sedi, i locali ad uso ufficio/magazzino e gli store per la vendita.

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 proposta mostra il riepilogo dei consumi di gas metano aggregati, secondo quanto descritto in precedenza tenendo conto dell'esclusione delle perdite di metano poiché non rappresentando un consumo vero e proprio e verranno trattate a parte al termine del paragrafo. I dati proposti in forma aggregata mostrano una diminuzione generalizzata del 9,6% rispetto ai consumi di gas metano osservati nel 2021. In termini generali, il consumo di metano degli impianti adesso pesa complessivamente il 68,5% (contro il 71% del 2021), mentre la percentuale restante, circa un terzo, è attribuita alla distribuzione del gas per le cabine (28,2%) e all'utilizzo delle sedi, uffici e store (3,4%).

Guardando il dettaglio, si nota come i consumi di metano delle sedi, uffici e store siano in linea con quelli del 2021. In particolare, la riduzione maggiore si è concentrata nei consumi degli impianti con un -12,8% rispetto al consumo del 2021. Ciò deriva essenzialmente dai consumi degli impianti di cogenerazione analizzati al termine del paragrafo. Per la prima volta nel 2022 si evidenzia come 881 mc di consumi di gas metano delle sedi, uffici e store derivano da listini "green" per la fornitura di gas che garantiscono la compensazione della CO₂ derivante dai consumi di gas attraverso il finanziamento di progetti internazionali che sviluppano energie rinnovabili e che mirano alla lotta al cambiamento climatico.

Consumi di metano del Gruppo Estra (al netto delle perdite)

	2020		2021		2022	
	mc	Giga Joule	mc	Giga Joule	mc	Giga Joule
Consumi di metano sedi, uffici e store	205.186*	7.239	122.095*	4.308	118.496*	4.252
Consumi di metano per la distribuzione del gas	883.422	31.168	1.008.813	35.592	994.923	35.703
Consumi di metano impianti	2.257.554	79.649	2.773.716	97.859	2.417.951	86.768
Totale	3.346.162	118.056	3.904.624	137.759	3.531.370	126.723

* 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.

Il consumo di metano di Ecolat nel 2022 è stato pari a 1.335 mc contro i 1.777 mc dello scorso esercizio. Sulla base di quanto stabilito negli anni precedenti anche quest'anno l'85% del consumo, ovvero 1.135 mc, rappresenta l'effettivo consumo dell'impianto mentre il restante 15% è il consumo della sede. Il calcolo a stima è stato formulato, così come l'anno precedente, sulla base del rapporto dipendenti ufficio/impianto. Per quanto riguarda Bisenzio Ambiente, entrata nel perimetro nel 2022, il consumo di metano, pari a 1.534 mc, deriva dall'impianto, in quanto la sede non è alimentata a gas metano.

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 2022, il consumo di gas metano per il processo di distribuzione gas è rimasto stabile trovando una leggera diminuzione dello 1,4% rispetto al 2021. Questo nonostante l'ingresso della nuova Società Edma Reti Gas, senza la quale si sarebbe registrato una riduzione del 10,6%.

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 ed una potenza termica di 4.500 kW;

b) fonte non rinnovabile

- l'impianto di trigenerazione di Sesto Fiorentino, 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 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 una diminuzione dei consumi di metano del 12,8% rispetto al 2021; in termini di volumi si passa da 2.772.206 mc del 2021 ai 2.415.282 mc del 2022. Tale decremento è dovuto alla riduzione della produzione di energia elettrica dovuta dal guasto dell'impianto di Ancona. L'impianto è stato in funzione solo il mese di gennaio, tuttavia il servizio di erogazione del calore è stato salvaguardato mediante l'adozione di caldaie che hanno permesso di compensare e sopperire al guasto tecnico.

Nel dettaglio i consumi di metano dell'impianto a fonte rinnovabile sono diminuiti del 26,5%, in conseguenza delle manutenzioni intercorse nell'ultimo biennio che hanno efficientato l'impianto anche da un punto di vista di ottimizzazione dei consumi di metano.

Per quanto riguarda gli impianti alimentati a metano, il decremento è stato più contenuto ma comunque significativo (-10,1%) per quanto detto in precedenza relativamente al guasto tecnico dell'impianto di Ancona.

La seguente tabella riporta il dettaglio di tali consumi.

Consumo di metano degli impianti di cogenerazione

	2020		2021		2022	
	mc	Giga Joule	mc	Giga Joule	mc	Giga Joule
Impianto alimentato a biomassa	403.246	14.227	466.481	16.458	342.818	12.302
Impianti alimentati a metano	1.853.074	65.378	2.305.725	81.348	2.072.464	74.370
Totale	2.256.320	79.605	2.772.206	97.806	2.415.282	86.672

Di seguito 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, e alla nuova Società entrata nel perimetro nel 2022, Edma Reti Gas, poiché Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato perdite di metano dovute ad incidenti

ambientali. Nel corso del 2022 si sono verificati 7 incidenti ambientali causati principalmente da terzi che hanno comportato una fuoriuscita di metano pari complessivamente a 44.780 mc.

Le perdite fisiologiche di metano, ovvero quelle che caratterizzano l'attività stessa di distribuzione del gas metano svolta da Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas, sono state complessivamente 2.820.915 mc e se a queste sommiamo il dato degli incidenti ambientali, le perdite da metano si attestano a 2.865.694 mc.

4.3.2 Consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica del Gruppo Estra riguardano i consumi da rete e (in minima parte da fotovoltaico) di:

- locali ad uso ufficio e vendita (sedi, uffici e store);
- impianti di cogenerazione, fotovoltaici, eolici e quelli delle Società che si occupano della distribuzione del gas (Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas dal 2022). Gli impianti di selezione e valorizzazione dei rifiuti di Ecolat, l'impianto di stoccaggio e trattamento di rifiuti industriali di Ecos, ai quali si è aggiunto nel 2022 l'impianto di trattamento rifiuti speciali, pericolosi e non, allo stato liquido e fangoso pompabile della Società Bisenzio Ambiente.

L'energia elettrica consumata complessivamente dal Gruppo Estra è aumentata del 29,1% rispetto al 2021. Ciò è dovuto alla concomitanza di più fattori, tra i quali soprattutto, l'acquisizione del nuovo impianto per il trattamento dei rifiuti speciali di Bisenzio Ambiente, oltre ai nuovi impianti per la distribuzione del gas di Edma Reti Gas, anch'essa entrata nel perimetro di rendicontazione nel 2022. Oltre ai nuovi ingressi va comunque ricordato che anche l'aumento del consumo di energia elettrica da parte degli impianti di cogenerazione come illustrato di seguito, ha comportato un deciso aumento del consumo di energia.

Nel dettaglio, la voce principale è rappresentata dai consumi imputabili alle sedi, agli uffici e agli store. A tal proposito, nel corso del 2022, sono stati consumati 3.782.440 kWh per sedi, uffici e store, facendo registrare un incremento, rispetto al 2021 (+6,6%) per effetto dell'aumento del perimetro di consolidamento alle nuove Società acquisite. Tali consumi hanno riguardato soprattutto l'illuminazione, la forza motrice e la climatizzazione dei locali e includono, nel caso della sede di Prato, di Arezzo e Siena, i consumi di quattro auto elettriche di proprietà del Gruppo Estra. Sempre con riferimento ai consumi di energia elettrica imputabili alle sedi, uffici e store occorre evidenziare che il 17,9% ovvero 678.349 kWh derivano dall'offerta "Scelta Pura Luce" certificata 100% e proveniente da fonti rinnovabili. Il dato è in linea con quello dell'esercizio precedente.

Le sedi di Arezzo e Prato si alimentano in parte 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 corso del triennio, i consumi derivanti da questa fonte rinnovabile sono incrementati esponenzialmente in parte grazie a condizioni climatiche favorevoli e in parte a seguito delle manutenzioni effettuate che hanno permesso un utilizzo più efficiente degli impianti stessi.

Consumi di energia elettrica del Gruppo Estra*

	2020		2021		2022	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Consumi di energia elettrica da rete	7.136.870	26.693	7.059.254	25.413	9.066.584	32.640
di cui delle sedi, uffici e store	3.687.949	13.277	3.549.324	12.778	3.782.440	13.617

Consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico	74.588	269	307.424	1.107	444.520	1.600
---	--------	-----	---------	-------	---------	-------

*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 4.9 "Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili".

Nel 2022 si è registrato un aumento generalizzato dei consumi di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione rispetto al 2021. L'incremento del 39% è attribuibile esclusivamente al consumo di energia elettrica degli impianti alimentati a metano che passa da 1.297.622 kWh del 2021 a 1.923.513 kWh del 2022. Questo è dovuto, in parte, all'aumento degli eventi climatici estremi, poiché in un'estate particolarmente torrida, l'impianto ha utilizzato l'energia elettrica per la produzione del freddo per un periodo di tempo prolungato. Inoltre, l'impianto di Ancona, non avendo prodotto energia elettrica, ha dovuto acquistare da rete la parte necessaria al proprio funzionamento.

Per ciò che concerne il consumo dell'impianto di cogenerazione a biomassa, invece, si registra una diminuzione rispetto al 2021 del 16,5% a seguito del processo di ottimizzazione e manutenzione effettuato nel biennio precedente che non solo ha permesso di produrre maggiore energia elettrica (come riportato nel paragrafo 4.7) ma ha consentito di ottenere una migliore efficienza anche in termini di consumi.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione

	2020		2021		2022	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Impianti alimentati a biomassa	211.914	763	214.012	770	178.633	643
Impianti alimentati a metano	1.520.967	5.475	1.297.622	4.671	1.923.513	6.925
Totale	1.732.881	6.238	1.511.634	5.442	2.102.146	7.568

Nel 2022, per ciò che concerne i consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici, tra cui ricordiamo i principali Cavriglia e Tegolaia, si è registrato un aumento del 23,9% rispetto al 2021, attribuibile all'aumento della produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile avvenuta nel 2022, di cui tratteremo nel paragrafo 4.7.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti fotovoltaici

2020		2021		2022	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
379.051	1.365	281.142	1.012	348.341	1.254

I consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas (quest'ultima dal 2022) caratterizzati da dimensioni contenute e riconducibili essenzialmente a cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni hanno subito un incremento del 9,9% rispetto al 2021. Questo aumento dei consumi è da attribuirsi sostanzialmente all'ingresso nel perimetro della nuova Società Edma Reti Gas con consumi di energia elettrica da rete dei propri impianti pari a complessivi 82.238 kWh.

Consumi di energia elettrica da rete degli impianti di Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas

2020		2021		2022	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
826.810	2.977	860.481	3.098	945.623	3.404

Nel 2022 gli impianti eolici situati in Sardegna hanno consumato 134 kWh.

Infine, per ciò che attiene le tre Società di gestione dei rifiuti, ovvero Ecolat, Ecos, e dal 2022 Bisenzio Ambiente, si può registrare un consumo aggregato di energia elettrica pari a 1.887.473 kWh. Per quanto riguarda le Società Ecolat e Ecos i criteri di ripartizione del consumo di energia elettrica sono i seguenti:

- per ciò che riguarda Ecolat, i consumi sono stati così ripartiti: 24.697 kWh (4%) sede e 592.734 kWh per l'impianto (96%).
- per ciò che attiene Ecos, i consumi sono stati così ripartiti: 22.914 kWh (5%) sede e 435.371 kWh per il rispettivo impianto.

Per quanto riguarda Bisenzio Ambiente è stata utilizzata una metodologia di stima prendendo il dato pregresso sul consumo energetico estrapolato con l'impianto spento, e pertanto attribuibile al solo consumo degli uffici. Così facendo è stato possibile isolare i consumi dell'impianto in 859.368 kWh da quelli della sede in 70.000 kWh.

4.3.3 Consumi degli automezzi

Il Gruppo dispone di un parco mezzi composto complessivamente da 385 mezzi. L'incremento nel numero di mezzi rispetto al 2021 (+40) è dovuto principalmente all'inclusione nel perimetro di rendicontazione della Società di distribuzione del gas Edma Reti Gas.

Il parco automezzi è costituito da autocarri per lo svolgimento di attività operative delle squadre di tecnici, da autovetture utilizzate per gli spostamenti del personale, da mezzi non targati (elettrici e non) per lo spostamento di merci all'interno degli impianti di gestione e trattamento rifiuti, da uno scooter e da sei auto elettriche (+2 rispetto al 2021).

Tutti i mezzi elettrici del Gruppo, sia gli automezzi che le attrezzature elettriche non targate di Ecolat ed Ecos, vengono ricaricati all'interno delle sedi e degli impianti, quindi i relativi consumi sono inclusi nei consumi di energia elettrica riportati nella sezione "Consumi di energia elettrica" di questo capitolo.

Complessivamente i mezzi di proprietà del gruppo contano 59 unità (+12 rispetto al 2021). I restanti 326 sono tutti mezzi a noleggio, in ragione della prosecuzione della 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 dipendenti un crescente livello di sicurezza e tutela, grazie ad automezzi nuovi e tecnologicamente avanzati.

Parco automezzi

	2020	2021	2022
Numero	323	345	385
Km percorsi	5.971.324	7.725.495	7.326.575

Nonostante l'incremento del numero complessivo di mezzi del Gruppo, nel 2022 i km percorsi registrano una lieve diminuzione (-5,2% rispetto al 2021) ma i consumi di gasolio e di benzina riscontrano tutti un trend in aumento, rispettivamente +12,7% gasolio, + 34,2% benzina, ciò anche a causa dell'aumento del numero di mezzi non targati del Gruppo (passati da 10 nel 2021 a 18 nel 2022).

I consumi di metano afferiscono agli unici due mezzi bifuel metano e benzina della flotta derivanti dall'acquisizione di Edma Reti Gas.

	2020		2021		2022	
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
Gasolio	444.917	15.991	543.169	19.544	612.406	22.036
Benzina	14.165	445	19.689	646	26.431	867,5

	2020		2021		2022	
	Mc	GJ	Mc	GJ	Mc	GJ
Metano	0	0	0	0	202	7

Rispetto al numero complessivo di mezzi aziendali, il 90,7% è alimentato a gasolio, il 5,7% a benzina, il 3,1% sono veicoli elettrici e lo 0,5% bifuel a metano e benzina, ripartizione che rimane in linea con quella riscontrata nel 2021.

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. Altresì, nei consumi di gasolio riportati sono inclusi i consumi di un generatore di proprietà di Bisenzio Ambiente utilizzato per la cabina antincendio dell'impianto.

Nel dato complessivo dei consumi di gasolio sono compresi anche i consumi derivanti dall'utilizzo dei macchinari da lavoro non targati di Ecolat (8 mezzi non targati e un tritatore) 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, ragni, necessari per le attività dell'impianto.

4.4 Emissioni prodotte di NOx e PM10

Nel corso del 2022, il valore totale delle emissioni di NOx e PM10 prodotte, ha subito un lieve aumento del 3,8% rispetto al 2021.

Il dato si riferisce esclusivamente agli ossidi di azoto e loro miscele (NOx), poiché le emissioni di PM10 (materia particolata) sono state praticamente azzerate.

Emissioni prodotte di NOx e PM10 per il consumo degli automezzi

tonnellate	2020		2021		2022	
	NO _x	PM10	NO _x	PM10	NO _x	PM10
Gasolio	3,457801	0,237709	3,246316	0,000118	3,360433	0,000123
Benzina	0,032170	0,005117	0,039948	0	0,049156	0,000001
Metano	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	3,489971	0,242826	3,286264	0,000118	3,409589	0,000124

4.5 Rifiuti prodotti

La produzione dei rifiuti del 2022 presenta tre caratteristiche da evidenziare. In primo luogo si segnala una riduzione dei rifiuti prodotti. Infatti, nel 2022 si registra una riduzione del 5,8% dei rifiuti complessivi che passano dai 795.918 kg del 2021 ai 749.662 del 2022 nonostante l'ingresso di due nuove Società nel perimetro di consolidamento. Anche il 2022 ha visto lo smaltimento di una significativa quantità di rifiuti derivanti dalla svuotatura dei magazzini, in particolare di quello situato presso la sede Siena, il quale è stato completamente liberato dando seguito all'attività iniziata nel 2021. Si evidenzia che nel totale dei rifiuti non sono compresi 1.010.770 kg di fanghi prodotti dall'attività di lavorazione della Società Bisenzio Ambiente.

La seconda caratteristica che occorre evidenziare è rappresentata dall'aumento dei rifiuti pericolosi. Infatti, rispetto al 2021 i rifiuti pericolosi, sono quintuplicati pur restando comunque ridotte le quantità in valori

assoluti, passando da 11.234 kg del 2021 ai 55.219 kg del 2022. Questo incremento è da attribuirsi in larga parte ai rifiuti prodotti da Ecos e da Bisenzio Ambiente.

La terza caratteristica emersa dall'analisi dei rifiuti prodotti riguarda la percentuale di rifiuti inviata a recupero che passa dal 94% del 2021 all'81% nel 2022. Tale riduzione è da attribuirsi, in parte, all'aumento dei rifiuti pericolosi in quanto tale categoria è più difficilmente recuperabile o ne è recuperabile solo una parte e necessita dunque di un processo di smaltimento. In seconda battuta, anche una parte residuale dei rifiuti non pericolosi, data la loro specificità, non è stato possibile avviarla a recupero.

L'altro elemento fondamentale da considerare, quando si parla di rifiuti prodotti dal Gruppo, riguarda l'impianto di cogenerazione a biomassa. Questo impianto produce essenzialmente tre 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 2022 circa il 47,8%). Nel corso del 2022 i rifiuti totali prodotti dall'impianto sono stati pari a 358.000 kg rispetto ai 489.120 kg del 2021 e a 236.560 kg del 2020. Pertanto, si riscontra in termini percentuali una riduzione del 26,8% dei rifiuti prodotti dall'impianto. Tale decremento è dipeso dalla regolarizzazione del processo di stoccaggio dei rifiuti dell'impianto di Calenzano, cosa che non avveniva gli anni passati con il conseguente accumulo di ceneri derivanti da più esercizi.

Per ciò che attiene ai consumi di carta si è registrato una diminuzione (-4,6%) passando dai 9.415 kg del 2021 agli 8.978 kg del 2022.

Il dato della carta consumata è quello dell'acquistato al netto delle giacenze residue. Questo perché il gestionale di rilevamento delle stampe effettivamente rilasciate mediante autorizzazione con Badge (PaperCut), non comprende tutte le Società (Gergas, Edma Reti Gas, Bisenzio Ambiente non sono inserite in tale gestionale).

I rifiuti del Gruppo Estra

Kg	2020	2021	2022
Totale generale rifiuti	471.525	795.918	749.662
Totale rifiuti non pericolosi	469.215	784.684	694.443
Totale rifiuti pericolosi	2.310	11.234	55.219
Totale rifiuti inviati a recupero	441.162	746.892	608.874
Totale rifiuti inviati a smaltimento	30.363	49.026	140.788
Totale rifiuti non pericolosi inviati a recupero	439.672	741.377	598.220
Totale rifiuti non pericolosi inviati a smaltimento	29.543	43.307	96.223
Totale rifiuti pericolosi inviati a recupero	1.490	5.515	10.654
Totale rifiuti pericolosi inviati a smaltimento	820	5.719	44.565

Abbiamo stampato, abbiamo piantato

L'attenzione verso la salvaguardia dell'ambiente da parte delle aziende può essere messa in atto in molti modi diversi, anche attraverso la gestione delle stampe in azienda e del relativo consumo di carta.

Per questo il Gruppo Estra ha deciso di aderire al sistema di certificazione PrintReleaf. Grazie alla piattaforma per la riforestazione globale automatizzata di PrintReleaf viene misurato il consumo di carta del Gruppo e viene compensato il numero di alberi abbattuti per produrla con l'equivalente di alberi da rimboschimento tramite una rete di progetti di riforestazione certificati in tutto il mondo (Brasile, Repubblica Dominicana, India, Irlanda, Madagascar, Messico e Stati Uniti).

Grazie a questi progetti di riforestazione è possibile ridurre gli impatti che l'organizzazione procura all'ambiente, contribuendo a piantare alberi nelle aree del pianeta che maggiormente ne necessitano.

Successivamente PrintReleaf 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 PrintReleaf nel 2022 Estra ha compensato l'equivalente di 4.297.862 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 515 alberi.

Il dato 2022 è in aumento rispetto al 2021, in quanto è aumentato il numero di stampanti collegate al sistema PrintReleaf che a fine 2022 ha raggiunto il 100% del parco stampanti del Gruppo (ad esclusione di quelle delle Società non gestite tramite il gestionale di Gruppo come detto nel precedente paragrafo), ma anche a maggiori presenze presso gli uffici e le sedi di personale e quindi di necessità di stampa.

4.6 Mitigazione degli impatti ambientali

L'impatto ambientale del Gruppo Estra è ascrivibile sostanzialmente al 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.

La mitigazione di tali impatti avviene mediante processi di efficientamento energetico che il Gruppo Estra pone in essere sia al proprio interno, mediante ad esempio l'efficientamento delle proprie cabine REMI e delle proprie sedi, sia all'esterno mediante l'implementazione di servizi dedicati all'efficienza energetica di imprese, condomini e altre civili abitazioni in grado di coniugare risparmio energetico e risparmio economico.

Il climate change e la sostenibilità, infatti, rappresentano due indirizzi della strategia del Gruppo per la valorizzazione dei business in ottica di transizione energetica e perseguimento Net Zero.

In queste due dimensioni rientrano la promozione dell'economia circolare, la fornitura di offerte green gas e luce, le attività volte all'efficienza energetica e alla riduzione dei consumi, l'incentivazione della mobilità elettrica nel perseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione e l'incremento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili. Parte sostanziale sono inoltre gli interventi per incrementare la resilienza delle infrastrutture (green building, riduzione emissioni fuggitive reti gas, revamping impianti), in chiave d'immissione di gas sostenibili e di riduzione delle emissioni di CO₂.

4.6.1 Efficientamento energetico delle sedi

Prosegue il processo di efficientamento energetico delle sedi del Gruppo Estra. Per quanto riguarda la fine dei lavori per l'impianto fotovoltaico sulla sede di Siena, iniziati nel 2021, la Società proprietaria dell'immobile sta provvedendo al completamento dell'installazione di tutti i pannelli previsti. Per la sede di Prato, invece, la proprietà dell'immobile ha formalmente concluso la ristrutturazione della zona denominata Ex Sori, compreso l'efficientamento del sistema lighting e della climatizzazione. Infine per ciò che concerne la sede di Arezzo, i processi di coibentazione previsti per il 2022, sono in fase di discussione con la proprietà dell'immobile.

Per quanto riguarda la sostituzione dell'illuminazione tradizionale con lampade LED si segnala l'inserimento del sistema LED nella mensa aziendale di Arezzo, oltre al relamping dei nuovi uffici di Estra Clima.

4.6.2 Mobilità elettrica

Uno degli obiettivi del Gruppo è quello di presidiare e cogliere le opportunità attese dallo sviluppo del mercato della mobilità elettrica, tramite la gestione delle infrastrutture di ricarica sul territorio.

Nel 2022 tale attività si è tradotta nell'installazione di 6 nuove colonnine, in aggiunta alle 24 precedentemente installate, tutte nel territorio toscano (1 a Capolona, 2 a Castiglion Fiorentino e 3 a Montespertoli). Alla fine del 2022 sono quindi 30 le colonnine installate dal Gruppo tra Toscana e Marche.

L'energia erogata nel 2022 da queste colonnine è stata pari a 191.504 kWh, tutta proveniente da fonti rinnovabili certificate, per un totale di 14.280 ricariche effettuate.

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 la 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 hot spot wi-fi, scaricare la app “Estra ricarica” e registrarsi. L’app ha varie funzioni, tra cui anche quella di visualizzare tutte le stazioni di ricarica Estra su una mappa interattiva. Per usufruire del servizio non è necessario essere clienti Estra.

L’impegno nell’ambito della mobilità elettrica si estende anche alla ricarica privata attraverso offerte rivolte a cittadini e aziende per la fornitura di wallbox.

4.6.3 Sostituzione delle coperture di amianto

Prosegue ininterrotto il 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. Tale impegno, viene portato avanti mediante la Società Centria operante nel servizio di distribuzione, e nel corso del 2022 ha coinvolto anche un’altra Società di distribuzione afferente al Gruppo, ovvero Murgia Reti Gas.

Per quanto riguarda Centria, sono ancora in corso di realizzazione gli interventi programmati per il biennio 2022-2023. In particolare nel 2022 sono state avviate le procedure di affidamento e i lavori per lo smaltimento delle 8 coperture in amianto, di cui 5 fuori regione Toscana, 2 sul territorio di Arezzo e una sul versante pratese, verranno terminati entro il 31.12.23. L’affidamento dei lavori è circoscritto alle imprese iscritte nell’albo nazionale gestori ambientali per la categoria 10 A e, interessando materiali contenenti amianto, vengono 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. Per ciò che concerne Murgia Reti Gas nel corso del 2022 sono state sostituite 3 coperture di amianto. Tutte le coperture, sono state rimosse completamente e sostituite con materiali che assicurano le caratteristiche di impermeabilità, protezione e stabilità strutturale. Le vecchie coperture sono state correttamente smaltite.

4.7 Produzione di energia da fonte rinnovabile

Pur in un contesto complesso come quello verificatosi nel 2022, che da un lato ha visto una forte incertezza e volatilità del mercato dell’energia e dall’altro l’avvio e il perdurare del conflitto tra Russia e Ucraina, con i loro effetti sul fronte economico e sociale, Estra ha proseguito nel 2022 nel suo impegno costante di generare valore e crescita nel medio e lungo termine in tutte le aree di attività attraverso un approccio integrato e sinergico tra le business unit, basando tale approccio su tre direttrici di lungo periodo: strategia della sostenibilità, strategia digital e strategia human.

Infatti, nonostante la riduzione di disponibilità di forniture di gas provenienti dalla Russia abbia impattato sulle modalità di approvvigionamento del gas naturale necessario alla somministrazione ai clienti, il Gruppo è riuscito ad operare in piena continuità mediante un’attenta politica di approvvigionamento. Tale mutato scenario, riportato anche nella relazione sulla gestione, è stato monitorato con estrema attenzione dagli amministratori, in considerazione del potenziale impatto negativo, individuando, laddove possibile, azioni di mitigazione dei rischi.

Il Gruppo Estra ha intrapreso ormai da anni un processo di diversificazione delle proprie fonti energetiche. Le fonti rinnovabili derivano in larga parte dal fotovoltaico, presente attraverso l’installazione di numerosi impianti dislocati in varie regioni italiane, soprattutto in Toscana dove sono presenti gli impianti fotovoltaici più rilevanti come quelli di Cavriglia e Tegolaia.

Rilevante è l’apporto fornito dalla centrale a biomasse, situata nel Comune di Calenzano (FI), che contribuisce in maniera significativa alla produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare quella termica.

La tabella successiva mostra in sintesi il dettaglio dell'energia elettrica prodotta da tutte le fonti rinnovabili di proprietà del Gruppo. La ripartizione tra le fonti rinnovabili segue una dinamica consolidata e pertanto in linea con il triennio, l'84,6% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo nel corso del 2022 deriva dal fotovoltaico, il 15,1% dalle biomasse e lo 0,3% dall'idroelettrico.

*Energia elettrica totale prodotta da fonti rinnovabili**

	2020		2021		2022	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Fotovoltaico	27.857.303	100.286	25.976.776	93.516	27.221.629	97.998
Biomasse	4.311.626	15.522	4.265.743	15.357	4.869.711	17.531
Eolico	2.220	8	2.184	8	662	2
Idroelettrico	84.409	304	62.737	226	84.427	304

* 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 26.780.202 kWh nel 2020, 24.959.831 kWh nel 2021 e 25.198.438 kWh nel 2022; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 2.970.868 kWh nel 2020, 2.963.833 kWh nel 2021 e 3.306.080 nel 2022; l'energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 82.721 kWh nel 2020, 61.598 kWh nel 2021 e 83.927 kWh nel 2022.

Fotovoltaico

Nel 2022 la produzione di energia elettrica da fotovoltaico è stata pari 27.221.629 kWh. Il dato risulta in linea con l'esercizio 2020 poiché nel 2021 si erano verificati dei guasti su alcuni impianti che ne avevano ridotto la produzione. È importante ricordare che la produzione da fotovoltaico, come del resto anche le altre energie rinnovabili, risentono dell'andamento climatico complessivo. La produzione da fotovoltaico deriva per il 70% dagli impianti di Cavriglia e Tegolaia che nel 2022 hanno prodotto rispettivamente 12.626.696 kWh e 7.918.496 kWh.

Eolico

L'energia elettrica viene prodotta da due impianti di proprietà di Estra Clima situati in Sardegna. Si tratta di impianti che hanno avuto molti guasti e malfunzionamenti accentuati in misura maggiore nel 2022. Ciononostante hanno comunque prodotto 662 kWh di energia eolica.

Idroelettrico

L'energia idroelettrica viene prodotta dalla Società Idrogenera. Nel 2022 si registra un considerevole aumento pari al 48,4% rispetto all'esercizio precedente dovuto al fatto che non solo è stata ripristinata la piena funzionalità dell'impianto rispetto all'incidente verificatosi nel 2021, ma anche a una sua ottimizzazione. La produzione di 84.427 kWh rappresenta pertanto il picco più alto dell'intero triennio. Di conseguenza, l'energia elettrica ceduta alla rete elettrica nazionale è passata da 61.598 kWh del 2021 ai 83.927 kWh del 2022.

Biomasse

L'impianto a biomasse di Calenzano genera energia elettrica, oltre a quella termica, mediante una turbina ORC. L'energia viene utilizzata principalmente per il funzionamento della turbina stessa, della caldaia a biomasse e delle pompe della rete di teleriscaldamento; la parte restante viene ceduta alla rete nazionale. Nel 2022 si registra un aumento della produzione di energia elettrica da biomasse del 14,2% rispetto al 2021. Questo è dovuto principalmente alle manutenzioni straordinarie intervenute nel biennio precedente che hanno consentito all'impianto, seppur datato, di produrre energia elettrica in modo continuativo.

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 2022 vi è stata una diminuzione del 6,3% rispetto al 2021, e pertanto i livelli di produzione sono stati simili a quelli registrati nel 2020. La diminuzione

della produzione di energia termica da biomassa è dovuta essenzialmente al processo di ottimizzazione dell'impianto che ha consentito di produrre più energia elettrica (come detto in precedenza) a discapito di una lieve flessione della termica.

*Energia termica prodotta dall'impianto a biomasse**

2020		2021		2022	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
17.494.171	62.979	18.562.500	66.825	17.392.650	62.614

*L'energia termica ceduta è stata pari a 6.126.697 kWh nel 2020, 6.365.617 kWh nel 2021 e 6.897.015 kWh nel 2022.

Nel 2022, i dati riguardanti la produzione di energia frigorifera dall'impianto di cogenerazione a biomasse, hanno rilevato un incremento del 21,9% (pari a +240.950 kWh), mentre per quanto riguarda l'energia frigorifera ceduta si è assistito ad un incremento del 17,3% (+152.478 kWh) rispetto al precedente anno.

*Energia frigorifera prodotta dall'impianto di cogenerazione a biomasse**

2020		2021		2022	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
1.018.400	3.666	1.101.570	3.966	1.342.520	4.833

*L'energia frigorifera ceduta è stata pari a 910.343 kWh nel 2020, 880.957 kWh nel 2021 e 1.033.435 kWh nel 2022.

Energia green

Il Gruppo Estra, già dal 2019, ha ampliato la propria offerta di prodotti e servizi in ottica green, creando nuovi listini gas ed energia elettrica per clienti domestici e imprese, per andare incontro alle esigenze del mercato e dei consumatori, sempre più attenti all'ambiente e alla gestione responsabile dei propri consumi.

Sono infatti stati creati nuovi listini per la fornitura di energia elettrica proveniente 100% da fonti rinnovabili e certificata con la Garanzia di Origine, che assicura il totale rispetto degli standard internazionali e la certezza delle fonti, e nuovi listini per la fornitura di gas che garantiscono 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.

Per quest'ultime offerte, il Gruppo Estra ha sottoscritto un accordo della durata di tre anni con AzzerCO₂, azienda che si occupa di sostenibilità ed energia, partecipata da Legambiente e Kyoto Club tramite il quale ha attivato 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.

Nel corso del 2022 il Gruppo ha attivato diverse di campagne di promozione e comunicazione delle offerte green, attività che ha portato ad un incremento nella sottoscrizione di questa tipologia di contratti.

A fine 2022 sono infatti 97.763 i contratti luce attivi (+59,6% rispetto al 2021) per un consumo totale di energia proveniente 100% da fonti rinnovabili e certificata con la Garanzia di Origine di circa 249 milioni di kWh. I contratti gas attivi a fine 2022 sono invece 327.597 (+33,8% rispetto al 2021) con un consumo totale di circa 190 milioni di mc. Il totale delle emissioni derivante da quest'ultimi consumi viene compensato tramite l'acquisto di crediti di CO₂ sul mercato volontario.

Mosaico Verde

Estra dal 2020 aderisce a "Mosaico Verde", campagna nazionale per la riqualificazione e la tutela del territorio lanciata da AzzerCO₂ e Legambiente che prevede interventi di riforestazione e recupero di aree verdi urbane ed extraurbane.

Si tratta di un'iniziativa di riduzione delle emissioni di CO₂ e tutela del territorio, al fine di creare un beneficio per gli enti locali e, al tempo stesso, svolgere un'azione di mitigazione dell'impatto ambientale sul territorio, garantendo una ricaduta positiva non solo in termini ambientali ma anche sociali.

Le aziende, infatti, partecipando al progetto restituiscono il valore che hanno ricevuto dal territorio in interventi di riqualificazione urbana con l'obiettivo di aumentare il benessere sociale della collettività che lo abita e di tutelare le risorse naturali.

I progetti di riqualificazione sono realizzati in aree urbane e/o extraurbane rispettando i requisiti di sostenibilità ambientale e le normative vigenti in tema di vincoli paesaggistici, garantendo la conservazione della biodiversità e il miglioramento paesaggistico.

I primi interventi di riforestazione di Estra sono stati realizzati nel 2020 e nel 2021 nei comuni di Civitella in Val di Chiana (AR), Calenzano (FI), Ancona, Arezzo, Follonica (GR) e Macerata. Nel 2022 sono state individuate altre tre aree in cui effettuare tale attività: Vasto (CH), Pesaro (PU) e il Parco Mediceo di Pratolino (FI). Nel corso del 2022 sono stati attivati i contatti con le Amministrazioni Comunali e gli Enti per la definizione degli interventi che verranno conclusi nei primi mesi del 2023.

4.8 Produzione di energia da fonte non rinnovabile

Il Gruppo Estra affianca la produzione di energia da fonti rinnovabili ad una più tradizionale basata su fonti non rinnovabili mediante quattro impianti di cogenerazione, di proprietà di Estra Clima, alimentati a metano e situati a Sesto Fiorentino, Siena e Ancona. Tali impianti contribuiscono alla produzione di energia elettrica, termica e frigorifera.

Dalla tabella sottostante emerge un evidente decremento della produzione di energia elettrica dal 2021 al 2022 con una riduzione del 66,3%. Questo è dovuto in larga parte dalla mancata produzione dell'impianto di Ancona che ha prodotto energia solo nel mese di gennaio prima di subire un guasto. La funzionalità dell'impianto è stata ripristinata mediante l'installazione di un nuovo cogeneratore, il quale, tuttavia, è entrato in funzione solo a partire dal 2023. La produzione di energia elettrica che raggiunge il livello più basso dell'intero triennio, è anche dovuta, seppur in termini residuali, al processo di revamping sull'impianto di Mattioli che ha comunque permesso di produrre calore (e quindi energia termica) ma non energia elettrica.

La produzione di energia termica, invece, risulta essere in linea con il dato del 2021, facendo registrare solo una lieve diminuzione del 2,3%.

Infine per ciò che attiene all'energia frigorifera, che ricordiamo essere prodotta esclusivamente dagli impianti di Sesto e Calenzano, si registra un decremento del 12,7%. La riduzione è imputabile al fatto che gli utenti allacciati per l'utilizzo dell'energia frigorifera sono di natura privata e pertanto con l'aumento vertiginoso dei prezzi energetici hanno optato per una gestione più oculata.

Conseguentemente nel corso dell'esercizio, per quanto riguarda il dato totale dell'energia ceduta, si rileva un decremento del 20% rispetto al 2021.

*Produzione energia degli impianti di cogenerazione di Sesto Fiorentino, Siena (impianto Malizia e impianto Mattioli) e Ancona di proprietà di Estra Clima**

	2020		2021		2022	
	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
Energia elettrica	990.952	3.567	2.501.692	9.006	841.358	3.029
Energia termica	16.381.440	58.973	18.732.062	67.435	18.303.840	65.894
Energia	490.342	1.765	743.646	2.677	649.392	2.338

frigorifera

* 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 631.341 kWh nel 2020, 2.126.986 kWh nel 2021 e 743.875 kWh nel 2022; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 11.434.993 kWh nel 2020, 14.810.433 kWh nel 2021 e 12.673.044 kWh nel 2022; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 408.618 kWh nel 2020, 619.705 kWh nel 2021 e 622.482 kWh nel 2022. L'energia frigorifera viene prodotta e ceduta soltanto dall'impianto di Sesto Fiorentino.

4.9 Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili

Una parte dell'energia elettrica prodotta dagli impianti viene consumata dagli impianti stessi per autoalimentarsi. Il 2022 ha fatto registrare un aumento dei consumi degli impianti fotovoltaici del 41,1% rispetto al 2021. Ciò è dovuto non solo all'aumento della produzione ma soprattutto derivante dal progressivo processo di usura dei componenti di rifasamento dei trasformatori, i quali, ampliano le dispersioni di energia elettrica causando consumi più elevati.

Autoconsumo degli impianti di energia elettrica da fotovoltaico

2020		2021		2022	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
979.746	3.527	1.016.945	3.661	1.435.087	5.166

Per quanto riguarda invece la centrale a biomasse si è registrato un incremento dei consumi pari al 20,1% rispetto al 2021 conseguente all'aumento della produzione di energia elettrica intercorso nel 2022.

Autoconsumo di energia elettrica da biomasse

2020		2021		2022	
kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule	kWh	Giga Joule
1.401.893	5.047	1.301.197	4.684	1.563.631	5.629

L'autoconsumo di energia elettrica dell'impianto idroelettrico è stato stimato in 500 kWh. A tale proposito si rileva che a partire dal 2022 è stato possibile suddividere la quota di energia prelevata dalla rete da quella autoconsumata.

4.10 Efficienza energetica

L'attività di efficientamento energetico svolta dal Gruppo Estra mediante la Società Estra Clima, ha riguardato nel 2022 vari progetti tra i quali ricordiamo gli interventi con formula ESCo, realizzazione di impianti cogenerativi e interventi di illuminazione pubblica (quest'ultima avviata con il Comune di Calenzano nel 2019).

Nel corso degli ultimi anni Estra Clima ha mantenuto costante l'attività relativa alla sostituzione di caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. La tabella sottostante, mostra come tale attività sia in progressiva crescita nel corso del triennio. Il numero di interventi di sostituzione delle caldaie è passato da 379 del 2021 a 426 nel 2022 con un incremento del 12,4%. Questa crescita così repentina, avvenuta nel corso dell'intero triennio, 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 Clima) senza dover attendere 10 anni per recuperare il beneficio complessivo.

Per ciò che concerne gli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale, nel 2022 si registra un aumento del 75% con 28 interventi effettuati contro 16 del 2020. Tale aumento calcolato tenendo in considerazione tutto il triennio, vista la particolare tipologia di intervento ben più articolata rispetto alla semplice sostituzione di una caldaia, è dovuto alla cessazione dell'emergenza sanitaria che ha consentito di riprendere gli interventi nei condomini ridotti al minimo indispensabile nel corso del 2020.

Numero di interventi realizzati

Tipologia di intervento	2020	2021	2022
Ristrutturazioni e riqualificazioni condominiali	16	22	28
Sostituzione caldaie di utenti residenziali	313	379	426

4.11 Emissioni di CO₂

Il Gruppo, pur non avendo ancora definito degli specifici target per la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030, nella realizzazione delle proprie attività considera la transizione energetica, digitale ed ecologica quali fattori determinanti per i clienti e per le comunità in cui opera. Pertanto intende rafforzare il proprio impegno nell'economia circolare, nelle energie rinnovabili, nella creazione di Comunità Energetiche Rinnovabili, nell'E-Mobility, nella produzione di energia alternativa rinnovabile (idrogeno e biometano) e nell'efficienza energetica.

4.11.1 Emissioni prodotte

Le emissioni prodotte derivano dalle seguenti voci:

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

Vi è inoltre un'altra categoria di emissioni, dette di Scopo 3, che include tutte le altre emissioni indirette provenienti dalla catena del valore di un'azienda. Il Gruppo Estra non si è ancora strutturato per il monitoraggio di tali emissioni, ma intende avviare un'analisi per capirne la fattibilità e le tempistiche di realizzazione.

Le emissioni che rientrano nello Scopo 1 sono complessivamente aumentate del 12,3% passando dalle 58.728 tonnellate di CO₂ del 2021 alle 65.947 tonnellate di CO₂ del 2022. Tra le emissioni vengono considerate 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'87% nel 2022.

Per ciò che riguarda le emissioni da combustione, si è assistito nel 2022 ad una diminuzione pari al 5,8% rispetto all'esercizio precedente. Ciò deriva dalla riduzione generalizzata dei consumi di gas metano sulla quale ha inciso in maniera evidente il fermo impianto dell'impianto di cogenerazione di Ancona. Infatti gli impianti di cogenerazione, soprattutto quelli alimentati a metano, coprono il 47,2% delle emissioni da combustione.

Da segnalare le emissioni di diesel che aumentano del 12,7%, passando dalle 1.451 tonnellate di CO₂ del 2021 alle 1.636 tonnellate del 2022.

Coerentemente con quanto previsto dagli standard GRI, la tabella riportata di seguito presenta separatamente le emissioni di Scopo 1 derivanti da perdite di metano.

Emissioni totali di Scopo 1

CO ₂ (tonnellate)	2020	2021	2022
Emissioni di Scopo 1 – da combustione	7.848	9.233	8.701
Emissioni di Scopo 1 – da perdite di metano	43.470*	49.495	57.246

* Per la Società Murgia Reti Gas non è disponibile il dato riferito agli allacci, e pertanto, le emissioni fuggitive sono state stimate.

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2, (calcolate sia secondo il criterio location based che market based), si evidenziano i valori più alti del triennio. Questo è dovuto all'aumento dei consumi generalizzati di energia elettrica, soprattutto derivanti dall'acquisizione delle nuove Società Bisenzio Ambiente e Edma Reti Gas che presentano impianti particolarmente energivori come nel caso di Bisenzio Ambiente. Conseguentemente le emissioni calcolate secondo il criterio location based registrano un aumento del 28,4% rispetto al 2021, mentre quelle calcolate secondo il criterio market based aumentano del 31,2% sempre in raffronto all'anno precedente.

La tabella seguente consente di procedere a un raffronto tra le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2020-2022, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based.

Emissioni totali di Scopo 2

CO ₂ (tonnellate)	2020	2021	2022
Emissioni di Scopo 2 – Location based	2.398	2.224	2.856
Emissioni di Scopo 2 – Market based*	3.194	2.918	3.830

*Sono stati esclusi i consumi derivanti dalla formula contrattuale "Scelta Pura Luce".

4.11.2 Emissioni evitate

Le emissioni evitate derivano da:

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

Totale emissioni evitate (tonnellate)

Totale emissioni evitate (tonnellate)	CO ₂
2020	14.391
2021	13.204
2022	13.961

I dati derivano dal fatto che nel 2022:

- la quantità delle emissioni evitate di CO₂ per interventi di efficientamento energetico è aumentata del 68,9% passando da 389 t nel 2021 alle 657 t del 2022 grazie al risparmio di CO₂ derivante sia dagli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale che dalla sostituzione caldaie nei confronti degli utenti residenziali, entrambe tipologie in notevole aumento nel 2022.
- le emissioni evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, complessivamente pari a 10.136 t di CO₂, sono aumentate del 6,2% rispetto al 2021, per effetto dall'aumento di produzione di energia elettrica degli impianti fotovoltaici.

Come riportato nel focus rappresentato dalla tabella sottostante, la parte più rilevante delle emissioni evitate è costituita dalla produzione di energia elettrica da fotovoltaico.

Emissioni evitate per produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile (tonnellate)

	2020	2021	2022
	CO ₂	CO ₂	CO ₂
Produzione di energia elettrica da fotovoltaico	9.360	8.183	8.575
Produzione di energia elettrica da biomasse	1.449	1.344	1.534
Produzione di energia elettrica da eolico	0,7	0,7	0,2
Produzione di energia elettrica da idroelettrico	28	20	27

- Oltre alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile è stata considerata nel calcolo delle emissioni evitate anche la produzione di energia termica da biomasse (pari a 3.124 tonnellate) e da energia frigorifera (44 tonnellate).

Sommando complessivamente le emissioni evitate attraverso la produzione di energia da fonte rinnovabile nel 2022 sono state pari a 13.304 t di CO₂, rispetto alle 12.813 del 2021 e se sommiamo anche le emissioni evitate dagli interventi di efficientamento energetico, come detto in precedenza, il dato risulta essere quello della tabella iniziale ovvero 13.961 tonnellate di CO₂.

5. Le Persone

5.1 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2022	Risultati 2022
<p>Gruppo Estra Attuazione <i>Formazione di Base</i> 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 <i>Formazione a Distanza</i>. Creazione di specifici contenuti e loro pubblicazione.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Formazione su piattaforma Inspring in corso di completamento nel 2023.</p>
<p>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.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i></p>
<p>Gruppo Estra Ristrutturazione portale MyEstra: completamento progettazione del nuovo portale e realizzazione nuovo portale.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Il percorso di progettazione del nuovo portale intranet si è svolto nei mesi di maggio e giugno con due workshop partecipativi di co-progettazione e un evento di presentazione. Tra settembre e dicembre sono stati realizzati i wireframe e le grafiche, è stato redatto un documento di analisi tecnica dei requisiti del nuovo portale e sono iniziate le attività propedeutiche per la scelta del fornitore della piattaforma.</p>
<p>Gruppo Estra 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".</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i> Pubblicato avviso di selezione con nuove modalità di raccolta candidature a dicembre 2022.</p>
<p>Gruppo Estra Attività del gruppo di lavoro DE&I: 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.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i> Prosecuzione dei lavori - effettuato Workshop per la definizione delle priorità con i Manager del Gruppo a novembre 2022 - Iniziato il lavoro di redazione dell'Action Plan con la Società MIDA.</p>

<p>Gruppo Estra</p> <p>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.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i></p> <p>Award non realizzati. Iniziative di volontariato aziendale: giornate dedicate alla raccolta alimentare nelle sedi di Prato, Arezzo e Ancona in collaborazione con Caritas; organizzazione donazione del sangue per i colleghi di Centria e avvio della stessa iniziativa per tutto il Gruppo. Stimolare i colleghi a risparmiare energia: realizzazione iniziativa PER NOI DI ESTRA Piccole grandi azioni e progetto Re-Think Your Jeans per il riciclo dei jeans.</p>
<p>Gruppo Estra</p> <p>FAD per aggiornamento formazione normativa privacy e Modello organizzativo Privacy e pillole informative personale dipendente Società del gruppo. Previsione di coinvolgere circa 500 dipendenti.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i></p> <p>Sono stati coinvolti 477 dipendenti in un percorso di formazione privacy standard con verifica di apprendimento e rilascio di attestato.</p>
<p>Gruppo Estra</p> <p>FAD per la formazione del personale neoassunto (2021 e 2022) in materia di privacy e policy aziendali sull'argomento.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i></p>

Obiettivi 2023

Gruppo Estra

Scelta della piattaforma per il nuovo portale MyEstra e inserimento dei contenuti.

Gruppo Estra

Approvazione di un piano di prepensionamento tramite un contratto di espansione.

Gruppo Estra

Prosecuzione attività formativa privacy standard per il personale non ancora coinvolto tramite corso specifico in FAD e valutazione di apprendimento. Target previsto circa 370 dipendenti.

Gruppo Estra

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 tramite piattaforma Inspring. Creazione di specifici contenuti e loro pubblicazione.

Gruppo Estra

Attività di formazione in materia di anticorruzione:

- Aggiornamento formativo in materia di responsabilità degli enti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 a seguito aggiornamento del modello 231 per recepimento dei nuovi reati;
- Formazione base per neo assunti ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- Formazione in materia di politiche e procedure agli organi di governo.

Gruppo Estra
Diffusione di una procedura strutturata di "on-boarding".

Obiettivi 2023-2024-2025

Gruppo Estra

Gruppo di lavoro DE&I: creazione dell'"inclusion manifesto", progettazione evento di presentazione e sviluppo piano di azione.

Obiettivi 2023-2024

Estra spa, Estra Energie Srl, Estra Prometeo spa, Estracom spa, Estra Clima Srl

Produzione contenuti formativi Privacy e sicurezza dati, riferiti a: "il trattamento dei dati per operatori in Store" ed erogazione tramite piattaforma FAD ai soggetti coinvolti (target previsto circa 100 dipendenti e/o collaboratori).

5.2 Gestione responsabile delle persone

Il capitale umano del Gruppo Estra rappresenta la base intangibile fondamentale delle performance dell'azienda e la fonte primaria del proprio vantaggio competitivo. Pertanto, i dipendenti sono considerati la risorsa chiave su cui investire risorse nella formazione continua, nel benessere aziendale che deriva dalla conoscenza e possibilità di crescita. Lo sviluppo della conoscenza organizzativa è oggi la chiave per quella particolare capacità di produrre innovazione secondo un processo incrementale continuo, sul cui modello il Gruppo Estra implementa lo sviluppo del proprio personale.

5.2.1 Occupazione

Nel 2022 il numero di dipendenti del Gruppo Estra ha superato le 800 unità, attestandosi a 821 persone.¹³ Ad esse si aggiungono 32 somministrati, per una forza lavoro complessiva di 853 persone. Il numero di dipendenti mostra un progressivo aumento nel periodo preso in esame, pari all'8% dell'ultimo biennio e all'11,5% nell'intero triennio, come mostrato nella tabella sottostante. Anche il numero di lavoratori somministrati che fanno parte del Gruppo è andato progressivamente ampliandosi, passando 13 unità nel 2020, a 26 nel 2021 e infine a 32 nel 2022. L'incremento delle persone che lavorano per il Gruppo Estra – da 749 del 2020 a 821 del 2022 – è dovuto alla politica di acquisizione di nuove Società, nonché alle assunzioni effettuate nel corso del triennio.

Ad esclusione dei lavoratori somministrati tutto il personale è assunto direttamente. Nel 2022, 92 dipendenti sono stati trasferiti attraverso l'istituto del comando da una Società all'altra del Gruppo.¹⁴ L'istituto del comando o distacco permette un'assegnazione temporanea di una sede di lavoro diversa da quella abituale presso un'altra Società che necessita delle prestazioni del lavoratore interessato.

Per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 100% dei dipendenti è coperto dal CCNL di riferimento; di questi, 92,8%, è coperto da accordi di secondo livello¹⁵, ovvero uno strumento che consente di operare con maggiori autonomia e flessibilità, integrando e potenziando alcuni istituti economici e normativi

¹³ A differenza dei dati relativi alle risorse umane pubblicati nelle Dichiarazioni Non Finanziarie precedenti, gli indicatori presentati, in linea con quanto previsto dagli Standard GRI, distinguono tra lavoratori dipendenti e somministrati. Pertanto, ai fini della comparabilità e della chiarezza, si è reso necessario provvedere al ricalcolo di molti indicatori relativi al 2020 e 2021.

¹⁴ Si precisa che, nel 2022, due persone hanno come Società giuridica una Società fuori perimetro (Viva Servizi) e come Società funzionale un'azienda che, invece, appartiene al perimetro del presente documento.

¹⁵ Il restante 7,1% è costituito dai dipendenti di Ecos, Ecolat e Bisenzio Ambiente che non hanno aderito alla contrattazione di secondo livello.

disciplinati dai CCNL (che sono accordi di primo livello). Nel 2022 è stato confermato l'addendum di accordo sindacale che ha portato alla modifica degli importi a rimborso per pasti durante le trasferte, approvato nel 2021.

*Numero totale di dipendenti**

2020	2021	2022
736	760	821

*Numero totale di dipendenti e somministrati**

2020	2021	2022
749 (13 somministrati)	786 (26 somministrati)	853 (32 somministrati)

**I dati sono stati calcolati attraverso la metodologia denominata full-time equivalent (FTE). 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 parte del perimetro del Bilancio Consolidato e della presente Dichiarazione Non Finanziaria, 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, nel 2022 si assiste ad una diminuzione della numerosità del personale dedicato alle attività commerciali riguardanti la vendita di gas e luce e ad un aumento di quello attivo nella distribuzione di gas, metano e GPL e nei servizi generali, svolti dalla Capogruppo Estra SpA a vantaggio di tutte le altre Società. Questo è dovuto principalmente ad un cambiamento organizzativo che ha portato alla creazione di una struttura denominata "Direzione Commerciale di Gruppo" gestita da Estra SpA che ha determinato lo spostamento di alcuni dipendenti dalle Società di vendita alla Capogruppo. Questa nuova struttura ha l'obiettivo di ottimizzare e uniformare le politiche commerciali del Gruppo. In particolare, il 38,7% dei dipendenti si concentra nella distribuzione di gas, metano e GPL, il 26,7% nei servizi generali e il 22,8% nella vendita di gas e luce. La crescita del personale dedicato ai servizi ambientali si spiega con l'acquisizione di Bisenzio Ambiente Srl che si è perfezionata nel corso dell'anno e che conta 10 dipendenti e un lavoratore somministrato. Bisenzio Ambiente è proprietaria di un impianto di trattamento di rifiuti speciali, pericolosi e non, situato nel comune di Campi Bisenzio (Firenze).

In linea con gli anni passati, è piuttosto netta la distribuzione dei dipendenti per genere nei vari ambiti di attività del Gruppo. La presenza maschile continua a prevalere nettamente, in termini percentuali, nei settori della distribuzione del gas, metano e gpl (86,5%), dei servizi energetici (85,2%), delle telecomunicazioni (66,7%) e dei servizi ambientali (63,8%), a causa della natura delle attività stesse che vedono tradizionalmente una maggior presenza maschile. Nei servizi generali si registra una sostanziale parità di genere (il 50,2% è composto da donne), mentre nel settore della vendita di luce e gas predomina nettamente la componente femminile con il 62%. In sintesi circa 2 donne su 3 sono impiegate nell'ambito dei servizi generali o della vendita di gas e luce, mentre 1 dipendente maschio su 2 opera nella distribuzione gas, metano e gpl.

Numero dipendenti per ambito di attività	2020	2021	2022
Distribuzione gas, metano e GPL	273	275	318
Servizi energetici	22	21	27
Vendita gas e/o luce	226	232	187
Telecomunicazioni	13	13	12
Servizi generali	176	180	219
Servizi ambientali	27	41	58

I 32 lavoratori somministrati sono impiegati prevalentemente nei servizi commerciali di vendita (12 unità) e ambientali (10 unità). In particolare, si tratta di operai che lavorano presso gli impianti, di lavoratori che svolgono funzioni amministrative, quali ad esempio il billing di gas ed energia elettrica, ossia l'emissione delle bollette e la gestione dei relativi flussi di stampa, in base ai cicli di fatturazione previsti, e la cura degli incassi. Altri sono coinvolti in attività di metering, ossia nella gestione delle letture dei consumi gas inviate dalle Società di distribuzione, dei rapporti con quest'ultime, inclusi gli accordi per le letture straordinarie, nell'analisi di congruenza delle letture con i consumi passati, nella gestione della variazione delle apparecchiature e nel servizio di bilanciamento del gas naturale. Infine, sono attivi lavoratori somministrati nell'ufficio omologhe, ossia nella verifica della congruenza della tipologia del rifiuto in arrivo con le autorizzazioni di trattamento possedute dall'impianto, nonché nell'ambito dell'efficientamento energetico.

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per qualifica, si registra una sostanziale stabilità nel numero dei dirigenti e dei fattorini e un incremento delle altre qualifiche, in particolare nel numero di operai che registrano, nell'ultimo biennio, un aumento pari al 18%. Nel complesso il 66,7% del personale ha la qualifica di impiegato e il 23,8% di operaio. Da segnalare che, in linea con il 2021, il 91,7% dei dirigenti – 22 su 24 – del Gruppo proviene dai territori in cui il Gruppo Estra affonda le proprie radici, essendo di origine toscana o marchigiana. I lavoratori somministrati si dividono tra impiegati (23) e operai (9).

Numero di dipendenti per qualifica	2020	2021	2022
Dirigenti	21	23	24
Quadri	40	44	50
Impiegati	516	524	548
Operai	156	165	195
Fattorini	3	4	4

Per quanto riguarda la dimensione di genere per ciascuna qualifica, si rileva una sostanziale stabilità nel corso del triennio in termini percentuali. Alla sostanziale parità di genere nelle funzioni impiegatizie, si contrappone la prevalenza maschile nelle figure dirigenziali (20 uomini e 4 donne) e nei quadri (38 uomini e 12 donne), nonché tra gli operai. È interessante notare che il 90,9% delle donne sono impiegate, percentuale che scende al 53,1% nel caso degli uomini. Prendendo in considerazione i 32 lavoratori somministrati, 23 svolgono mansioni impiegatizie (11 donne e 12 uomini) e 9 sono operai (1 donna e 8 uomini).

Suddivisione dipendenti per qualifica e per genere	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	18	3	19	4	20	4
Quadri	31	9	33	11	38	12
Impiegati	264	252	260	264	278	270
Operai	145	11	153	12	184	11
Fattorini	3	0	4	0	4	0

Come si evince dal sottostante prospetto tabellare, rispetto all'anno precedente, nel 2022 si registra una variazione positiva significativa nel numero di dipendenti che operano nelle sedi di Ancona e della provincia di Firenze che aumentano più del doppio, a causa dell'acquisizione delle Società Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente. Ancona, Arezzo, Prato e Siena si confermano stabilmente come le sedi storiche di operatività del Gruppo. Non sorprende dunque che, aggregando i dati dei dipendenti su base regionale, si nota che il 77,3% dei dipendenti lavora in Toscana e il 13,8% nelle Marche. I lavoratori somministrati operano prevalentemente in Toscana, in particolare a Prato, Grosseto (sede di Ecolat) e Siena. Nel 2021, alle sedi del Gruppo si è aggiunta quella della provincia di Firenze in seguito all'acquisizione della Società Ecos S.r.l., mentre nel 2022 non si registrano variazioni in quanto le nuove Società acquisite nel corso del 2022, Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente operano, rispettivamente, nelle aree di Ancona e Firenze.

Numero dipendenti per sede	2020	2021	2022
Ancona	35	35	88
Arezzo	99	99	101
Ascoli Piceno	17	18	18
Bari	17	17	14
Campobasso	1	2	2
Caserta	3	3	3
Chieti	1	1	2
Cosenza	1	1	1
Firenze		13	30
Foggia	10	12	11
Grosseto	40	41	39
Isernia	14	15	14
L'Aquila	1	1	1
Lucca	2	2	2
Macerata	6	8	7
Modena	7	5	3
Napoli	2	2	2
Palermo	1	1	1
Perugia	3	3	3

Prato	274	276	281
Reggio Calabria	3	3	3
Rieti	6	5	5
Siena	184	189	182
Teramo	9	8	8

L'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo è pari a 15 anni e 9 mesi, valore che scende a 15 anni e 2 mesi se si considerano anche i lavoratori somministrati. Distinguendo per genere, si nota che l'anzianità media di servizio dei dipendenti uomini è pari a 16 anni e 3 mesi e a 14 anni e 11 mesi per le donne, valori che scendono rispettivamente a 15 anni e 8 mesi e 14 anni e 4 mesi includendo anche i lavoratori somministrati.

Per quanto riguarda il livello di istruzione del personale complessivo in organico, si registra una riduzione del numero di lavoratori in possesso della licenza elementare o media. Nel 2022, a tal riguardo, soltanto il 15,8% possiede uno dei due titoli di studio di istruzione base. Stabile la percentuale dei diplomati che continuano a rappresentare la maggioranza dei dipendenti e quella dei laureati che si attestano al 33,8%.

Sostanzialmente invariate permangono le differenze di genere: il 94,3% delle dipendenti ha almeno il diploma di scuola superiore (137 su 309 lavoratrici sono in possesso di una laurea), a fronte del 73,9% dei colleghi uomini (151 su 544 sono laureati). Si precisa che per 25 lavoratori (19 dipendenti e 6 somministrati) non è stato possibile reperire l'informazione relativa al titolo di studio. Si tratta di 10 italiani e 15 persone di origine straniera in organico presso Ecolat, Ecos e Bisenzio Ambiente, le Società del Gruppo che si occupano dei servizi ambientali. La seguente tabella riporta la distribuzione percentuale dei titoli di studio del personale del Gruppo Estra, prendendo in considerazione sia i dipendenti che i somministrati.

TITOLO DI STUDIO DI DIPENDENTI E LAVORATORI SOMMINISTRATI	2020	2021	2022
Licenza elementare o media	16,7%	16,7%	15,8%
Diploma scuola superiore	47,7%	47,1%	47,5%
Laurea	34,2%	34,7%	33,8%

5.2.2 Categorie protette

Nel 2022, i dipendenti del Gruppo Estra appartenenti alle categorie protette sono 45: 39 invalidi civili e 6 orfane/i e vedove/i. Nessun somministrato appartiene alle categorie protette. Più in dettaglio, si tratta di 32 uomini e 13 donne con un'età media rispettivamente pari a poco meno di 50 anni e a 52 anni (l'età media generale si attesta a 50 anni) che, in continuità con il biennio precedente, ricoprono principalmente mansioni impiegatizie (75,6%). In merito alla tipologia di qualifica, si nota che la composizione del suddetto personale dipendente è rimasta sostanzialmente immutata, come si evince dalle tabelle seguenti. Inoltre, più di 2 dipendenti su 3 appartenenti alle categorie protette operano nelle sedi storiche toscane del Gruppo, ossia quelle di Arezzo, Prato e Siena (75,6%).

	2020	2021	2022
Invalidi civili	38	37	39
Orfane/i e vedove/i	6	5	6

	2020	2021	2022
Donne	14	12	13
Uomini	30	30	32

	2020		2021		2022	
Quadri	1	2,3%	1	2,4%	1	2,2%
Impiegati	35	79,5%	32	76,2%	34	75,6%
Operai	5	11,4%	5	11,9%	6	13,3%
Fattorini	3	6,8%	4	9,5%	4	8,9%

5.2.3 Contratti e retribuzioni

Uno dei capisaldi della gestione del personale del Gruppo Estra è rappresentato dalla ferma volontà di offrire posizioni che garantiscano stabilità e continuità lavorativa, in accordo non soltanto con le strategie di politica aziendale, ma anche con principi etici che esso persegue.

Prendendo in esame soltanto i lavoratori dipendenti del Gruppo (escludendo dunque i somministrati), emerge che il 98,9% - ossia 812 persone su 821 - ha un contratto a tempo indeterminato, in ulteriore aumento rispetto al 97,2% del 2021. Soltanto lo 0,3% delle lavoratrici ha un contratto a termine, percentuale che giunge all'1,5% nel caso dei dipendenti uomini.

Suddivisione dipendenti per tipologia di contratto e per genere	2020	2021	2022
Tempo indeterminato	726	739	812
Uomini	456	456	516
Donne	270	283	296
Tempo determinato	10	21	9
Uomini	5	13	8
Donne	5	8	1

Riguardo ai contratti dei somministrati del 2022, 3 lavoratori (tutti uomini) sono assunti con contratto a tempo indeterminato, mentre gli altri 29 con contratto a tempo determinato. La seguente tabella riporta la composizione e la distribuzione percentuale per tipologia di contratto considerando l'intera forza lavoro del Gruppo, a conferma della netta prevalenza del contratto a tempo indeterminato.

Suddivisione per tipologia di contratto e per genere (dipendenti e somministrati)	2020		2021		2022	
Tempo indeterminato	727	97,1%	742	94,4%	815	95,5%
Tempo determinato	22	2,6%	44	5,6%	38	4,5%

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 a indeterminato. Nel 2022 il numero dei contratti che sono diventati stabili è aumentato: sono 20 i dipendenti (4 donne e 16 uomini, età media 35 anni), con qualifica di impiegati e operai, che hanno visto il loro rapporto di lavoro diventare a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda le politiche retributive, si applicano le tabelle del CCNL di riferimento. La tabella sottostante riporta i dati relativi al rapporto tra la retribuzione femminile e maschile, considerando sia lo stipendio base annuale che la retribuzione totale annua e distinguendo per qualifica. Gli indicatori si rilevano

piuttosto stabili nel triennio considerato. Il livello più alto di parità si raggiunge per i quadri, mentre il divario più marcato si registra per gli operai. Tale divario è dovuto principalmente ai livelli di esperienza inferiori delle donne rispetto agli uomini e dalla loro minore anzianità di servizio. Inoltre, tutte le 11 donne operaie hanno contratti part time, mentre soltanto il 3,8% degli uomini (7 persone su 184) non ha un contratto a tempo pieno.

Stipendio base annuale*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile	2020	2021	2022
Dirigenti	95%	93%	91%
Quadri	98%	98%	97%
Impiegati	91%	92%	92%
Operai ¹⁶	-	-	64%

Retribuzione totale annua*: rapporto tra retribuzione femminile e maschile	2020	2021	2022
Dirigenti	87%	87%	84%
Quadri	93%	92%	92%
Impiegati	89%	89%	90%
Operai ¹⁶	-	-	45%

*Per gli anni 2020 e 2021, la tabella non include i dati delle Società Ecolat ed Ecos che applicano contratti diversi da quelli delle altre Società del Gruppo. L'anno 2022 è invece riferito all'intero perimetro societario.

Nel 2021, il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti gli altri dipendenti era pari a 6,5. Questo rapporto è salito a 7,23 nel 2022. Inoltre, nel biennio la retribuzione totale annua del dipendente che riceve la paga più alta è aumentata del 10,3%, mentre è diminuita dello 0,6% la mediana della retribuzione degli altri dipendenti.

In relazione alla retribuzione variabile incentivante è prevista una procedura formalizzata riguardante il *Management by Objectives* (MBO), che mira, da un lato, a migliorare le prestazioni del Gruppo e, dall'altro, ad aumentare la partecipazione delle sue persone alla definizione degli obiettivi. Tale sistema è stato implementato a partire dal 2020, tenendo ben presenti le linee strategiche del Gruppo Estra e si rivolge ai dirigenti, nonché ad altre figure, prevalentemente apicali.

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 si basa su tre principi:

1. semplicità nella struttura e nell'applicazione del modello;
2. redazione del modello secondo le *leading practice* di riferimento;

¹⁶ Per il 2020 e il 2021 il dato non è disponibile in quanto dal calcolo erano escluse le Società Ecos ed Ecolat, le uniche del Gruppo ad avere operaie donne.

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. Il numero di dipendenti ai quali sono stati formalmente assegnati degli obiettivi si è mantenuto stabile nel biennio 2021-2022, passando da 124 a 120 persone. È aumentato il numero di dipendenti ai quali sono stati attribuiti obiettivi collegati alla sostenibilità: 10 nel 2021 e 14 nel 2022. Rispetto al 2021, è aumentato il numero di obiettivi collegati alla sostenibilità. Gli obiettivi riguardano principalmente performance di carattere ambientale, quali ad esempio interventi di riqualificazione e ristrutturazione e la riduzione delle emissioni prodotte. Il totale della retribuzione aggiuntiva distribuita sulla base del sistema MBO nel 2022 è stato pari a 990.684 €.

Inoltre, a giugno 2022 è stato definito l'accordo di 2° livello relativo al premio di risultato valido per il triennio 2022-2024 e rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo, ad esclusione delle Società che si occupano di servizi ambientali, ossia Ecolat, Ecos e Bisenzio Ambiente. Tale premio è subordinato al raggiungimento di obiettivi di redditività, produttività, efficienza, qualità e sostenibilità ben definiti e condivisi. In particolare, gli obiettivi di sostenibilità riguardano la riduzione dei consumi energetici interni e del numero medio di stampe per dipendente. Nel 2022, è stato distribuito ai dipendenti 1.704.947 € come premio di risultato.

5.2.4. Assunzioni e cessazioni

Il Gruppo Estra dedica molta attenzione al processo di selezione del proprio personale che avviene seguendo una procedura formalizzata, disponibile sul sito Internet, nella quale si definiscono principi e modalità.

Il numero di assunzioni di dipendenti ha sfiorato le 100 unità nel 2022. Ha registrato una costante crescita nel triennio, passando da 16 a 98 unità. Di queste ben il 64,3% - pari a 63 assunzioni - è dovuto all'acquisizione di nuove Società, ossia Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente. Le altre assunzioni riguardano 9 persone che sono passate dal contratto di somministrazione a quello di dipendente, 6 che sono conseguenza dell'assunzione e la successiva cessazione di contratti nel corso dell'anno, mentre 20 sono effettivamente nuovi assunti con un processo di selezione esterna. La presenza di lavoratori assunti nel corso del 2022 e cessati nello stesso anno è dovuta al fatto che le Società Ecos e Bisenzio, attive nell'ambito dei servizi ambientali, hanno fatto ricorso al lavoro interinale.

Entrando più nel dettaglio, nelle assunzioni si rileva una netta prevalenza della componente maschile (83,7%). Le assunzioni si concentrano nel 50,0% dei casi nella fascia di età 30-50 anni, mentre il 9,2% ha riguardato persone di età pari o inferiore a 29 anni, con un'età media di 45 anni e 6 mesi. Il 55,1% delle assunzioni ha riguardato l'area di Ancona, seguita da Firenze (22,4%) e Prato (11,2%). L'alta percentuale di assunzioni che hanno riguardato Ancona e Firenze è dovuta all'acquisizione di Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente. Quanto alla tipologia di qualifica, la metà del personale assunto svolge mansioni impiegatizie (49 dipendenti) o sono operai (43 dipendenti). Le donne assunte sono tutte impiegate. Con riferimento al titolo di studio, trova conferma la tendenza di un livello di istruzione non inferiore al diploma, salvo rari casi. Nel 2022 cresce il tasso di assunzione sia a livello aggregato che per genere, raggiungendo lo 0,12: ogni 100 dipendenti del Gruppo, nel 2022 ne sono stati assunti 12.

Nel 2022, per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 71,4% del personale assunto, oltre ad essere coperto dalla contrattazione collettiva, ha stipulato specifici accordi di secondo livello. In tema di rapporti di lavoro, 88 dipendenti sui 98 assunti hanno un contratto a tempo indeterminato e soltanto 3 sono contratti part-time.

Mettendo in relazione i dati relativi alle assunzioni con l'età dei dipendenti, emerge un incremento significativo dei dipendenti assunti con oltre 30 anni di età: si osserva una considerevole variazione positiva nella fascia intermedia (+21 unità) e nella fascia oltre i 50 anni (+30 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. Gli andamenti sopra descritti trovano perfettamente riscontro anche nei dati relativi al tasso di assunzione per classi di età riportati di seguito.

Assunzioni di dipendenti (suddivise per genere e fasce di età)	2020	2021	2022
Totale	16	50	98
Uomini	9	31	82
Donne	7	19	16
Nuovi assunti per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	8	13	9
Fra 30 e 50 anni compresi	6	28	49
Oltre 50 anni	2	9	40

Tasso di assunzione*	2020	2021	2022
Totale	0,02	0,07	0,12
Uomini	0,02	0,07	0,16
Donne	0,03	0,06	0,05
Tasso di assunzione per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,22	0,34	0,25
Fra 30 e 50 anni compresi	0,01	0,07	0,11
Oltre 50 anni	0,01	0,03	0,12

* Calcolato come numero assunzioni di dipendenti/totale dipendenti per genere.

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

Per quanto riguarda le 20 assunzioni di dipendenti da selezione esterna del 2022, si tratta di 19 uomini e di 1 donna, con un'età media che si aggira intorno ai 37 anni. Ad esclusione di un dipendente, i nuovi assunti lavorano nelle sedi toscane del Gruppo. Per quanto riguarda la composizione in termini di qualifica, emerge che il 45% dei nuovi dipendenti assunti è impiegato in ufficio, mentre il 50% come operaio. Di converso, è interessante sottolineare come il 30% sia in possesso di una laurea e il 45% di un diploma di scuola superiore. Riguardo alla tipologia contrattuale, 3 nuovi dipendenti su 4 sono stati assunti con contratto a tempo determinato, perlopiù a tempo pieno (90,0%). Le tabelle sottostanti, oltre a dare conto delle principali caratteristiche dei nuovi dipendenti, illustrano il loro tasso di assunzione.

Nuove assunzioni (suddivise per genere e fasce di età, somministrati esclusi)	2022
Totale	20
Uomini	19
Donne	1
Nuovi assunti per fasce di età	
Minore o uguale a 29 anni	6
Fra 30 e 50 anni compresi	12
Oltre 50 anni	2

Tasso di assunzione*	
Totale	0,02
Uomini	0,04
Donne	0,003
Tasso di assunzione per fasce di età**	
Minore o uguale a 29 anni	0,17
Fra 30 e 50 anni compresi	0,03
Oltre 50 anni	0,01

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

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

Nel 2022, alle 98 assunzioni, se ne aggiungono altre 34 di lavoratori somministrati, per un totale di 132 assunzioni. Si tratta di 20 uomini e 14 donne, con un'età media pari a 32 anni e frutto, nella maggioranza dei casi, di nuove assunzioni. L'85,3% è stato inserito nell'ambito dei servizi ambientali o di vendita gas e luce, come impiegato o operaio.

Al fine di fornire un quadro completo ed esaustivo delle assunzioni effettuate nel triennio dal Gruppo Estra, si riporta la tabella che mostra i dati relativi sia ai dipendenti che ai somministrati.

Assunzioni di dipendenti (suddivise per genere e fasce di età)	2020	2021	2022
Totale	27	89	132
Uomini	14	61	102
Donne	13	28	30
Nuovi assunti per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	13	31	28
Fra 30 e 50 anni compresi	11	47	60
Oltre 50 anni	3	11	44

Tasso di assunzione*	2020	2021	2022
Totale	0,04	0,11	0,15
Uomini	0,03	0,12	0,19
Donne	0,05	0,09	0,10
Tasso di assunzione per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,32	0,61	0,55
Fra 30 e 50 anni compresi	0,03	0,11	0,13
Oltre 50 anni	0,01	0,04	0,12

* Calcolato come numero dipendenti e somministrati assunti/totale dipendenti e somministrati per genere

** Calcolato come numero dipendenti e somministrati assunti/totale dipendenti e somministrati per fascia di età

Nel corso del 2022, tra i dipendenti, sono stati cessati 38 contratti, in aumento a fronte dei 26 registrati sia nel 2021 e dei 25 nel 2021. Le cessazioni hanno interessato 27 uomini e 11 donne, con un'età media complessiva di poco superiore ai 51 anni (48 anni per le donne e quasi 53 per gli uomini), inquadrati perlopiù come impiegati (21 unità) e operai (15 unità), con contratti full-time (92,1%) ed a tempo determinato (23,7%). Rispetto all'anno precedente, nel 2022, sono aumentate le cessazioni nelle fasce di età tra 30 e 50 anni compresi e oltre i 50 anni. L'analisi delle motivazioni che hanno portato alla cessazione dei contratti mostra che sono due quelle principali: il pensionamento (15 dipendenti) e dimissioni (14 dipendenti).

Il tasso generale di turnover del personale registra minime fluttuazioni nel corso del triennio. Per i dipendenti nel 2022 si assesta allo 0.05, mettendo in risalto che ogni 100 dipendenti si sono verificate 5 cessazioni.

Cessazioni dipendenti (suddivise per genere e fasce di età)	2020	2021	2022
Totale	25	26	38
Uomini	14	22	27
Donne	11	4	11
Numero cessazioni per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	1	5	2
Fra 30 e 50 anni compresi	8	7	13
Oltre 50 anni	16	14	23

Tasso di turnover*	2020	2021	2022
Totale	0,03	0,03	0,05
Uomini	0,03	0,05	0,05
Donne	0,04	0,01	0,04
Tasso di turnover per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,03	0,13	0,06
Fra 30 e 50 anni compresi	0,02	0,02	0,03
Oltre 50 anni	0,06	0,05	0,07

*Calcolato come numero cessazioni di dipendenti/totale dipendenti per genere

** Calcolato come numero cessati di dipendenti/totale dipendenti per fascia di età

La seguente tabella riassume l'andamento delle cessazioni nel triennio 2020-2022 prendendo in considerazione tutta la forza lavoro del Gruppo Estra, ossia sia i lavoratori dipendenti che i somministrati.

Cessazioni (suddivise per genere e fasce di età)	2020	2021	2022
Totale	39	50	83
Uomini	23	36	58
Donne	16	13	25
Numero cessazioni per fasce di età			
Minore o uguale a 29 anni	8	13	19
Fra 30 e 50 anni compresi	14	21	41
Oltre 50 anni	17	16	23

Tasso di turnover*	2020	2021	2022
Totale	0,05	0,06	0,10
Uomini	0,05	0,05	0,11
Donne	0,06	0,05	0,08
Tasso di turnover per fasce di età**			
Minore o uguale a 29 anni	0,20	0,25	0,37
Fra 30 e 50 anni compresi	0,03	0,05	0,09
Oltre 50 anni	0,06	0,05	0,06

*Calcolato come numero cessazioni di dipendenti e somministrati/totale dipendenti e somministrati per genere

** Calcolato come numero cessazioni di dipendenti e somministrati/totale dipendenti e somministrati per fascia di età

5.3 Benessere dei lavoratori

Il Gruppo Estra persegue la valorizzazione del proprio personale garantendo inclusione e rispetto della diversità, al fine di contribuire in termini sostanziali al benessere dei lavoratori. Tutto questo mediante:

- il rispetto dei dettati normativi sia in termini di lotta alla discriminazione come sancito dal Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'art. 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246" che di rispetto dei dati personali sensibili mediante l'attuazione delle disposizioni inerenti il Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196;
- la ricerca delle modalità più idonee e innovative per permettere al personale la ricerca di un giusto equilibrio tra lavoro e vita privata;
- l'adozione di strumenti tipici del welfare aziendale (*flexible benefit*);
- la diffusione della cultura aziendale mediante due modalità principali: in primo luogo, attraverso l'adozione di modelli organizzativi e operativi volti a favorire le relazioni e le collaborazioni, in una logica di interscambio continuo e di reciproca crescita; in secondo luogo, attraverso l'adozione di un sistema di comunicazione interno capace di abbattere le barriere funzionali e informative aumentando l'accessibilità e la qualità delle informazioni;
- l'implementazione di attività di formazione specifica volte a potenziare, da un lato, le aspirazioni dei dipendenti stessi, e dall'altro a consentirne maggiori opportunità di carriera.

5.3.1 Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità

Il Gruppo Estra è attivamente impegnato da anni sui temi riguardanti l'inclusione sociale e il rispetto e la valorizzazione della diversità di ogni genere. A tale riguardo, infatti, già nel 2019, l'azienda, insieme ad altre realtà associate ad Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche), ha siglato il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza" promosso dalla stessa Utilitalia con l'obiettivo di favorire la valorizzazione e gestione della diversità nelle singole realtà aziendali. Tale accordo vincola le imprese firmatarie ad applicare un approccio Diversity&Inclusion che include:

- l'implementazione di politiche aziendali inclusive che, seguendo una logica top down, partono dall'alto per poi irradiare tutti i livelli organizzativi sottostanti, seguendo un metodo pervasivo;
- l'introduzione di modalità di selezione e assunzione del personale basate esclusivamente sulle competenze professionali e umane, funzionali alle necessità del Gruppo, garantendo, pertanto, un approccio di natura neutrale rispetto alle variabili di genere, età, cultura, abilità.
- l'adozione di modelli organizzativi che consentono di conciliare meglio i tempi vita-lavoro e, al contempo, di rafforzare e migliorare il welfare aziendale;
- l'introduzione di meccanismi più trasparenti e oggettivi nei processi di valutazione e avanzamento di carriera del personale, nonché nei relativi strumenti incentivanti e premianti;
- il più ampio coinvolgimento possibile del personale nella definizione degli interventi di formazione da attuare sulla base di specifici fabbisogni formativi;
- l'implementazione di un adeguato sistema di monitoraggio annuale in grado di verificare e successivamente rendicontare in termini oggettivi i livelli raggiunti nella gestione della diversità;
- la comunicazione dei progressi raggiunti dall'azienda in tema di valorizzazione e gestione della diversità e l'adozione di politiche interne ed esterne di sensibilizzazione sul valore delle misure di inclusione adottate.

L'obiettivo è quello di creare delle buone pratiche a partire dalle esperienze di gestione della diversità adottate dalle aziende che hanno siglato il Patto, individuando possibili sistemi di miglioramento e nuove policy al fine di far entrare sempre di più la diversità nelle strategie aziendali e di permettere alle aziende di cogliere i benefici che derivano da una sua corretta gestione. In quest'ottica, la stessa federazione sta

lavorando per la creazione di un *index* che costituirà uno strumento chiaro e univoco per la misura delle prestazioni e dei miglioramenti conseguiti dalle aziende nell'ambito del diversity management.

Nello scorso esercizio, 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". Tale appuntamento ha rappresentato un momento molto importante per la definizione degli elementi imprescindibili che dovrebbero caratterizzare la strategia di inclusione del Gruppo, in coerenza con il sistema valoriale dello stesso. Nel corso del 2021, infatti, dando seguito ai lavori della Commissione di Utilitalia "Diversity and Inclusion" che avevano portato alla sottoscrizione da parte di Estra SpA, in qualità di Capogruppo, del Patto "La diversità fa la differenza" (2019), è stato creato un gruppo di lavoro con l'obiettivo di diffondere la tematica della D&I. Sempre su questo tema, nel novembre 2021, l'azienda ha preso parte ad un progetto di ricerca intitolato "Valorizzare le differenze in azienda", promosso dalla Società MIDA in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, che ha somministrato all'azienda una survey. Sono 268 i dipendenti del Gruppo che hanno completato la compilazione del questionario e che quindi sono rientrati nel campione complessivo effettivo della ricerca. Nel 2022 è stato organizzato un workshop con i membri del Comitato di Direzione e con i Direttori delle Società di scopo per individuare, sulla base della mappatura effettuata da MIDA, le macro-aree su cui indirizzare il progetto D&I aziendale. Durante il workshop i membri del gruppo di lavoro *Diversity&Inclusion* hanno collaborato con i dirigenti per identificare queste aree di intervento e per dare alle stesse delle priorità di azione. Il gruppo ha poi partecipato ad un secondo workshop più operativo, sempre moderato da Mida, durante il quale sono state individuate, all'interno delle macro-aree individuate nel precedente workshop, delle azioni concrete per introdurre i temi della D&I all'interno dei processi aziendali. Come ulteriore step, il gruppo di lavoro ha elaborato insieme a MIDA le frasi del Manifesto aziendale sulla D&I, un documento che contiene le enunciazioni valoriali del gruppo Estra rispetto alla gestione della diversità in azienda e che sarà oggetto di una presentazione durante un evento di lancio che verrà svolto in modalità ibrida e che è in fase di organizzazione. Al momento è in fase di studio un percorso di formazione dedicato ai dirigenti e ai responsabili di servizio sulle tematiche della D&I.

Nel corso del 2022, come del resto nei due anni precedenti, non si è verificato alcun episodio di discriminazione all'interno del Gruppo Estra.

Date le tipologie di attività svolte dal Gruppo Estra, da sempre questo si caratterizza per una netta prevalenza del genere maschile tra i propri dipendenti. Del resto, l'attività di distribuzione del gas metano, piuttosto che altre attività concernenti i servizi ambientali, si prestano tradizionalmente ad accogliere più figure maschili piuttosto che femminili. Quest'ultime, infatti, prevalgono nelle attività di carattere amministrativo e impiegatizio.

La composizione percentuale maschile e femminile dei dipendenti è stabile nel corso del triennio. Nel 2022 si attesta su valori pari al 63,8% per gli uomini e al 36,2% per le donne, vicina ai valori del 2021 con il 61,7% dei dipendenti formato da uomini e il 38,3% da donne.

Prendendo in considerazione anche i lavoratori somministrati del Gruppo, nel 2022 la forza lavoro è composta da 544 uomini e 309 donne, in aumento rispetto ai 489 uomini e alle 297 donne del 2021 e ai 468 uomini e alle 281 donne del 2020. In particolare, tra il 2020 e il 2022, il numero di donne è aumentato di circa il 10%, mentre quello degli uomini di poco più del 16%.

Dipendenti per genere	2020	2021	2022
Uomini	461	469	524
Donne	275	291	297

Per quanto riguarda l'età dei dipendenti, l'età media è di poco superiore ai 47 anni. Circa 1 dipendente su 2 è nella fascia intermedia, ossia tra i 30 e i 50 anni compresi. La forbice tra dipendenti maschi e femmine è massima negli under 30 (1 donna ogni 4 uomini) e minima nella fascia degli over 50 dove si collocano 108

dipendenti femmine a fronte di 239 uomini. Per quanto riguarda i somministrati, la maggioranza – 15 unità – hanno un'età pari o inferiore a 29 anni. La loro età media è, infatti, pari a 35 anni e mezzo.

Dipendenti per fasce di età	2020		2021		2022	
Minore o uguale a 29 anni	36	4,9%	38	5,0%	36	4,4%
Fra 30 e 50 anni compresi	426	57,9%	424	55,8%	438	53,3%
Oltre 50 anni	274	37,2%	298	39,2%	347	42,3%

Nel 2022, sono stati 157 i dipendenti ad aver presentato richiesta e ottenuto almeno un congedo parentale. Si registra una sostanziale parità di genere nelle richieste: 81, pari al 51,6%, provengono da donne.

Dipendenti che hanno ottenuto congedi parentali suddivisi per genere	2020	2021	2022
Uomini	30	58	76
Donne	47	73	81

La tabella sottostante mostra le tipologie di richiesta di congedo parentale. Si segnala che nel 2022 sono 61 i dipendenti che si sono avvalsi dei permessi previsti dalla Legge 104 che tutela i minori e i familiari dei bambini affetti da varie patologie; 53 dipendenti, invece, hanno usufruito dei permessi regolati dalla legge n. 53 del 2000, secondo la quale, in caso di gravi motivi familiari, che includono patologie e grave infermità, i lavoratori possono concordare con l'azienda modalità alternative di espletamento dell'attività lavorativa. A differenza dei due anni precedenti, nel 2022 anche un lavoratore somministrato ha beneficiato di congedi parentali. Nel 2020 e 2021, il periodo della pandemia da Covid-19, sono stati numerosi i dipendenti che, impossibilitati a svolgere le mansioni lavorative in *smartworking*, hanno chiesto 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 generi, è dovuto all'elevato numero di congedi parentali richiesti ad ore.

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (maternità/paternità)	2020	2021	2022
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria (anche anticipata)	10	12	14
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità facoltativa	26	47	47
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità obbligatoria (anche anticipata)	12	17	12
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo per paternità facoltativa	6	1	1
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo straordinario Covid-19	51	2	1

Nel 2022, il numero complessivo di ore di congedi è pari a 29.468. In particolare, si registra un aumento significativo delle ore di maternità obbligatoria e facoltativa, mentre diminuiscono le ore di paternità. Oltre

alle tipologie mostrate in tabella, si segnalano 539 ore di congedi parentali a ore e 8.240 ore relative alla Legge 104 e 873 alla legge 53.

Ore di congedi parentali suddivisi per tipologia	2020	2021	2022
Maternità facoltativa	3.974	5.070	9.401
Maternità obbligatoria (anche anticipata)	4.837	4.950	9.569
Paternità facoltativa	312	76	8
Paternità obbligatoria (anche anticipata)	429	931	806
Parentale Covid-19	5.045	66	32

Dopo il forte ribasso osservato nel 2020, 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 evidenziato nel 2021 una considerevole crescita in termini assoluti, coinvolgendo ben 156 dipendenti. L'incremento è essenzialmente dovuto alla maggior richiesta di qualifiche più elevate che è tornata in linea con i valori del periodo pre-pandemia. Nel 2022, sono state 120 le persone che hanno beneficiato di scatti di carriera, pari al 14,6% del totale dei dipendenti.

In linea con il 2021, la distribuzione degli scatti di carriera tra uomini e donne è sostanzialmente paritaria, come si evince dalla tabella sottostante. Da notare, inoltre, che è stato interessato da un avanzamento di livello circa 1/5 del personale femminile.

Quanto alla tipologia di qualifica, si nota nell'80% dei casi sono stati gli impiegati a beneficiare di scatti di carriera, seguiti per numero dagli operai (15,9%) e dai quadri (2,5%). Si evidenzia che dei 120 dipendenti beneficiari di scatti di carriera, 8 hanno un contratto di lavoro part-time e 3 appartengono alle categorie protette. Inoltre, il 56,7% è in possesso di una laurea e il 37,5% di un diploma di scuola superiore. Si segnala che anche un lavoratore somministrato ha beneficiato di un avanzamento di carriera

Scatti di carriera per genere e % su totale dipendenti	2020	2021	2022
Uomini	17	78	64
% su totale dipendenti uomini	3,7%	16,6%	12,2%
Donne	11	77	56
% su totale dipendenti donne	4,0%	26,5%	18,9%
Totale scatti di carriera	28	155	120
% su totale dipendenti	6,1%	20,4%	14,6%

5.3.2 Conciliazione tra lavoro e vita privata

Nel 2022, il 90,3% dei dipendenti risulta contrattualizzato a tempo pieno; il restante 9,7% ha un contratto a tempo parziale, con un orario medio pari a 30,5 ore settimanali. 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, mentre è aumentato costantemente il numero di dipendenti con un contratto full-time. Sotto l'aspetto del genere, si nota che il personale maschile ha in larga parte optato per il full-time (97,7%), mentre il 22,9% della componente femminile ha un contratto part-time. Per quanto riguarda i lavoratori somministrati, nel 2022 soltanto 3 su 32 lavorano part-time.

Nel 2022, 8 dipendenti hanno chiesto e ottenuto il passaggio da part-time a full-time (5 donne e 3 uomini, in prevalenza impiegati); invece, 7 impiegati (3 donne e 4 uomini) hanno compiuto il percorso inverso.

Suddivisione dipendenti tra	2020	2021	2022
-----------------------------	------	------	------

full-time e part-time			
Full-time	657	679	741
<i>Uomini</i>	449	458	512
<i>Donne</i>	208	221	229
Part-time	79	81	80
<i>Uomini</i>	12	11	12
<i>Donne</i>	67	70	68

Nel 2022, i dipendenti hanno continuato ad usufruire della modalità di lavoro dello smart working. Tale modalità, oltre a migliorare il benessere delle persone, produce effetti positivi sull'ambiente, come conseguenza della riduzione degli spostamenti. Il 20 giugno 2022 è stato firmato un accordo sindacale riguardante il lavoro agile che ha stabilito che tutti i lavoratori del Gruppo, indipendentemente dal loro inquadramento contrattuale, possono accedervi, purché la modalità sia compatibile con l'organizzazione aziendale. Il documento prevede accordi individuali volontari al fine di venire incontro alle esigenze personali dei lavoratori. Prevede, per chi aderisce che da un minimo del 20% ad un massimo del 60% dell'orario di lavoro mensile debba/possa essere svolto in modalità di smart working. Nelle situazioni particolari e/o fragili, tale percentuale può raggiungere anche il 100%.

Dall'analisi approfondita dell'indicatore emergono alcuni elementi di sicuro interesse. In primo luogo, lo smart working ha coinvolto 497 dipendenti: 261 donne e 236 uomini, pari al 60,5% del personale. Secondariamente, la maggior parte di questi (pari al 62,4%) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, svolge mansioni impiegatizie (91,3%), è contrattualizzata a tempo indeterminato (99,6%) e full-time (88,5%). Infine, per quanto riguarda il numero di ore e di giornate lavorate in modalità smart working, nel 2022 sono state contabilizzate rispettivamente 278.643 ore e 37.350 giornate. Sono invece 10 i dipendenti somministrati che hanno avuto l'opportunità di lavorare in modalità agile, per un totale di 3.565 ore e 463 giornate lavorate.

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 30 sale riunioni dislocate nelle sedi di Ancona, Arezzo, Prato, Osimo e Siena. In particolare, nel corso del 2022, sono state effettuate 3.045 videoconferenze, in netto aumento rispetto alle 583 del 2021 per un totale di 10.270 ore.

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.

5.3.3. Welfare

Il Gruppo Estra nel corso degli anni ha implementato un set di strumenti che oggi caratterizzano il sistema di Welfare aziendale. Tali strumenti si sono evoluti nel tempo con l'obiettivo di supportare e soddisfare al meglio le necessità delle persone, impattando positivamente sulla loro qualità della vita e in generale sul proprio livello di benessere complessivo. Ciò ha permesso di tradurre i valori del Gruppo in azioni concrete di

supporto e sostegno ai bisogni e alle aspirazioni di ciascun membro della comunità aziendale. Naturalmente questi strumenti vanno ben oltre a quelli previdenziali previsti dalla normativa come il congedo parentale, le polizze assicurative sulla vita, i contributi pensionistici, ecc.

Il primo strumento utilizzato in direzione del welfare aziendale, presente fin dalla nascita di Estra, è rappresentato dall'apertura della mensa aziendale in ciascuna delle tre sedi principali del Gruppo, ovvero Prato, Siena ed Arezzo.

Successivamente a partire dal 2019 è stato consentito ai dipendenti di convertire, in tutto o in parte, il premio di risultato annuale potendo scegliere tra i seguenti flexible benefit mediante la piattaforma dedicata AON:

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

Sempre dal 2019 mediante la stipula dell'accordo con le sigle della R.S.U. 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 soppresse 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 o di grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti;
- assistenza a figli maggiorenni, coniuge, convivente more uxorio, che versino in situazione di gravità o di grave infermità e necessitino di presenza e cure costanti.

La somma delle ferie cedute va ad alimentare una "banca etica" e la loro valorizzazione viene effettuata prendendo come parametro base la retribuzione di ciascun cedente.

A partire dal 2019 mediante la stesura di un'apposita convenzione tra Utilitalia e Generali S.p.A., è stata stipulata una polizza premorienza e invalidità permanente per tutti i lavoratori dell'azienda, versando un contributo annuale di € 60,00 pro-capite.

Inoltre, Estra offre ai propri dipendenti¹⁷ l'opportunità di aderire al piano pensionistico Pegaso, un piano volontario a contribuzione definita. Si tratta di un fondo pensione complementare per i dipendenti delle aziende che offrono servizi di pubblica utilità. Il valore dei benefici futuri che riceverà il partecipante al piano è determinato dai contributi pagati da Estra, in quanto datore di lavoro, e dal partecipante, nonché dall'efficienza della gestione e dal rendimento degli investimenti del fondo. Il piano copre solo i dipendenti, ad esclusione dei dirigenti e delle persone che lavorano per le Società che operano nell'ambito dei servizi ambientali (Ecolat, Ecos e Bisenzio Ambiente). L'azienda, per ciascun dipendente che ha scelto di aderire al Fondo, versa trimestralmente un contributo pari all'1,20% della retribuzione utile ai fini del Trattamento di Fine Rapporto (TFR). Il lavoratore paga la stessa percentuale (è libero di scegliere anche una percentuale maggiore) e, a seconda della sua anzianità di servizio, è tenuto a versare una parte del TFR maturato. Nel corso del 2022, l'azienda ha destinato 240.514 € circa al pagamento dei contributi per i dipendenti che hanno aderito, mentre la quota complessiva versata dai dipendenti è stata pari a 217.402 €. Si precisa che Estra non utilizza un fondo separato per pagare gli obblighi derivanti dal piano pensionistico.

¹⁷ Per il calcolo dei contributi versati sono stati considerati anche quelli a carico e in favore di dipendenti cessati nel corso del 2022.

5.3.4. Comunicazione interna

MyEstra è il portale Intranet del Gruppo tramite il quale si realizza buona parte della comunicazione interna e dunque l'interazione tra dipendenti. È un importante strumento di formazione in quanto permette di archiviare e 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.

Dal 2021, tutti i lavoratori del Gruppo hanno accesso a MyEstra. Si precisa che i dati relativi al 2022 mostrati nella tabella seguente non coprono l'intero anno, ma arrivano soltanto al 28/7/2022, poiché dal 29/07 a fine anno si è verificato un problema nel reperimento dei dati che non è stato possibile risolvere.

Nel corso del 2022 sono state pubblicate sul portale 122 notizie così suddivise: 43 hanno riguardato news in Estra, 65 sono comunicati stampa e 14 interessano il CRAL.

Dati MyEstra	2020	2021	2022
Dipendenti e somministrati con accesso a Intranet	718*	786	853
Azioni sulla piattaforma	114.520	89.948	35.394
Visitatori unici	1.741	1.429	698
Durata media visite	0:07:00	0:06:13	00:13:13
Download	3.005	1.850	1.094
Frequenza di rimbalzo	18%	19%	17%
Numero visite Intranet	19.872	14.710	4.267

*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. Nel corso del 2022 è stato avviato un percorso di progettazione del nuovo portale Intranet e nei mesi di maggio e giugno si sono svolti due workshop di co-progettazione e un evento di presentazione finale dei risultati. Tra settembre e dicembre è stata realizzata un'analisi sui requisiti tecnici del nuovo portale e sono iniziate le attività propedeutiche per la scelta del fornitore della piattaforma.

5.4 Sviluppo del capitale umano

Il capitale umano è la risorsa più importante per il Gruppo Estra e rappresenta una fonte di vantaggio competitivo. Anche per questo motivo, l'azienda promuove una vasta gamma di servizi formativi rivolti al personale in aggiunta ai percorsi di formazione obbligatoria. La formazione rappresenta un driver fondamentale per accrescere il capitale umano del Gruppo e stimolare la crescita professionale dei singoli individui sulla base delle proprie abilità e aspirazioni. Un personale più preparato e competente riesce a erogare servizi con maggiore qualità favorendo al contempo le basi per un buon clima interno e una maggiore efficienza.

Tra gli investimenti che il Gruppo Estra sostiene per la crescita delle proprie risorse umane, rientra un particolare software per la gestione dei dati relativi al personale denominato Talentia.

Talentia è un software impiegato per monitorare i corsi di formazione erogati internamente e esternamente all'azienda nonché di aggiornare il curriculum vitae di ogni singolo dipendente, corredato dal certificato conseguito o dall'attestato di frequenza, se rilasciato dall'ente formativo. Tramite questo software è possibile tenere traccia del titolo del corso erogato, la data in cui si è svolto e i relativi partecipanti. 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.

Per ciascun corso interno, ossia organizzato presso le sedi aziendali, viene compilato un apposito registro dove vengono riportati il nome del docente e dei partecipanti, nonché informazioni specifiche relative ai contenuti del corso e alle modalità di verifica. L'individuazione dei programmi di formazione si basa strettamente sulle specifiche esigenze del personale e segue una procedura definita. Tale processo si svolge mediante un colloquio tra i Responsabili di Servizio o di Area e la funzione Risorse Umane che avviene solitamente nel mese di gennaio. I Responsabili definiscono le esigenze di formazione al fine di consentire al personale la possibilità di acquisire le capacità di svolgere i compiti loro assegnati, di crescere professionalmente e di consolidare la cultura della qualità. Essi individuano gli obiettivi e i destinatari della formazione. Le richieste formative emerse dal colloquio vengono aggregate e trascritte in un apposito modulo. Tutte le richieste formative vengono sottoposte al Direttore e/o all'Amministratore, che provvedono alla verifica delle proposte ed approvano il piano formativo.

5.4.1. Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano

Nel 2022, i dipendenti che hanno preso parte ad attività formative sono stati 712, in linea rispetto ai 716 dell'anno precedente. Si tratta di 478 uomini e 234 donne. Se si conteggiano anche i lavoratori somministrati, sale a 756 il numero di persone formate. Dei 18 somministrati formati nel 2022, 11 sono donne e 7 sono maschi.

In totale, sono state erogate 29.274 ore di formazione, in linea con il dato 2021 (29.334 ore), delle quali 28.953 a favore dei dipendenti e 209 dei somministrati. In particolare, per quanto riguarda le ore erogate ai dipendenti, il 25% delle ore sono state erogate a personale femminile. Nel corso del 2022 sono state offerte una media di 34 ore di formazione per dipendente (39 per gli uomini e 23 per le donne).¹⁸

Numero totale e numero medio di ore di formazione per dipendente	2020	2021	2022
Numero totale ore di formazione	17.776	29.121	28.953
Numero medio di ore di formazione per dipendente	23	37	34

Prendendo in esame qualifica e genere dei dipendenti formati, emerge che il 58,1% del totale delle ore di formazione sono state svolte da impiegati, il 28,7% da operai, l'11,7% da quadri, l'1,6 % da dirigenti. I fattorini non sono stati coinvolti in attività formative.

¹⁸ 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 761 nel 2020, 785 nel 2021 e 859 nel 2022.

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

- formazione in materia di sicurezza sul lavoro (sia generale che specifica per ambito settoriale), per un totale di 4.666, delle quali 116 ore a favore di lavoratori somministrati. Il dato è in diminuzione rispetto alle 5.765 ore del 2021;
- formazione tecnico-professionale propedeutica all'acquisizione di determinate competenze ai fini dello svolgimento di particolari mansioni e funzioni (es. gestione impianti, saldatore acciaio, formazione specifica sulla gestione delle risorse umane);
- gestione rischi e responsabilità;
- formazione su Neta, il nuovo software gestionale;
- lavoro, contabilità e fiscalità;
- management (project management, risk management, ecc.);
- privacy e trasparenza;
- team building e comunicazione (tecniche di comunicazione, la gestione del colloquio, ecc.);
- informatica: strumenti di gestione e sicurezza, banche date e analytics.

Si rende inoltre noto che nel corso 2022, come già avvenuto nel biennio 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, 68 dipendenti – 31 donne e 37 uomini – hanno avuto l'opportunità di frequentare un corso di alta formazione in Management, per un totale di 7.627 ore. A questo si aggiungono il Master in Esperto Ambientale, il Master in Europrogettazione 2021-2027 e il Master in Analisi dei Mercati Finanziari, ai quali nel complesso hanno partecipato 5 dipendenti, tutti uomini, per un totale di 220 ore di formazione.

A differenza del 2021, nel 2022 il 53,8% delle ore di attività formativa erogate ai dipendenti si è svolto in presenza. Continua ad essere molto utilizzata anche la modalità online che copre il 43,6% delle ore, apprezzata per la sua grande flessibilità. Con riferimento al numero medio di ore per qualifica, nel 2022 si nota un calo significativo nell'impegno formativo orario dei dirigenti per entrambi i generi, a fronte di una sostanziale stabilità del dato relativo alle altre qualifiche.

Numero medio di ore di formazione, per qualifica e genere	2020	2021	2022
Dirigenti			
Uomini	164	132	20
Donne	107	101	7
Quadri			
Uomini	61	80	64
Donne	37	70	74
Impiegati			
Uomini	19	35	37
Donne	9	28	22
Operai			
Uomini	28	35	41
Donne	4	3	16
Fattorini			
Uomini	11	9	-
Donne	-	-	.
Totale			

Uomini	31	42	39
Donne	11	29	23

I percorsi formativi volti ad accrescere le competenze del personale dipendente vengono erogati principalmente da professionisti esterni all'azienda. Tuttavia, vi sono alcune tipologie di corse che vedono impegnati come docenti dipendenti del Gruppo Estra, i quali condividono e diffondono le proprie competenze con i colleghi.

In merito ai percorsi di accompagnamento di fine carriera, ossia programmi di assistenza per agevolare l'eventuale continuità lavorativa e/o la gestione della fine del percorso lavorativo per motivi di pensionamento o conclusione del rapporto di lavoro, Estra garantisce, nel rispetto della legge vigente, l'erogazione del Trattamento di Fine Rapporto. Nel 2022 non sono stati previsti piani di prepensionamento per dipendenti che intendono andare in pensione o percorsi di riqualificazione professionale per coloro che intendono continuare a lavorare.

Il Gruppo Estra è impegnato anche alla continua ricerca di modelli di formazione innovativa che siano efficaci e stimolanti per i soggetti che vi partecipano. Un esempio in tal senso è rappresentato dal progetto formativo Estra Training, avviato nel 2020 e consolidatosi nel tempo. Tale progetto mira a far apprendere pratiche innovative di gestione dei clienti attraverso l'acquisizione di una maggior consapevolezza di sé e del controllo sulle proprie scelte, decisioni e azioni ed è rivolto non solo a coloro che lavorano nell'ambito del customer care, ma più in generale a tutti i dipendenti che sono coinvolti a vario titolo nell'erogazione di servizi ai clienti finali.

La *knowledge base* del progetto è unica ed interattiva e non prevede la presenza di soli contenuti tecnici della formazione tradizionale, ma anche di contenuti di carattere valoriale con la possibilità di co-authoring dei materiali didattici. In questo modo, la formazione didattica a distanza degli operatori di call center, sportelli, store può attingere a contenuti interattivi e dinamici all'insegna dell'apprendimento continuo.

Questa nuova modalità formativa si basa contemporaneamente su una logica top down e bottom up dove l'apprendimento avviene attraverso una modalità circolare, che prevede un coinvolgimento attivo e diretto di tutti i partecipanti e dove tutte le conoscenze, anche esperienziali, risultano importanti per la gestione efficace del cliente. In tale visione, si collocano le nuove figure degli "esperti di area" ovvero di coloro che, appartenendo a diverse funzioni aziendali, possiedono un forte *know how* settoriale. La loro partecipazione al processo formativo del servizio clienti avviene mediante la scrittura, revisione, validazione dei contenuti nonché mediante la partecipazione a network e 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. La verifica degli errori viene effettuata, infine, attraverso un piano editoriale e un sistema di reportistica che permette di attuare processi di pianificazione sempre migliori in una logica di auto apprendimento progressivo e continuo nel tempo.

L'esperienza del progetto di Estra Training fornisce un esempio chiaro di creazione di una vera e propria community che condivide un ambiente di collaborazione ed alimenta una nuova cultura della formazione, ispirata a logiche di responsabilità collettiva nei confronti dei propri clienti e del patrimonio di valore che essi rappresentano nel loro complesso.

Nel 2022 sono stati formati 573¹⁹ operatori di call center, sportelli e store, rispetto ai 527 dell'anno precedente. Questi operatori sono attivi nei seguenti settori: servizio clienti (341), agenzie (107) e academy (125). L'offerta formativa complessiva quantificata in 63 ore, in diminuzione rispetto alle 78 ore del 2021, ha prodotto 217 corsi e-learning e 21 webinar su varie tematiche.

¹⁹ 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.

Con riferimento ai corsi e-learning, il numero totale delle iscrizioni è pari a 16.016 (nel 2021 era 42.313); la media degli iscritti per singolo corso è di 120 utenti (165 nel 2021), mentre il numero medio di iscrizioni per operatore è di 48 (98 nel 2021). La diminuzione si spiega con il decremento delle iscrizioni obbligatorie in quanto molti corsi hanno riguardato degli approfondimenti volontari relativi all'adozione del nuovo software gestionale. Invece, la percentuale media di completamento dei corsi è del 74%, in linea con l'anno precedente.

Passando ad analizzare i dati sui webinar si rileva che complessivamente le iscrizioni sono state 605 (lo scorso anno erano 1.143) e la media dei partecipanti ai webinar è pari a 28 (52 nel 2021)

5.4.2. Tirocini

Lo strumento del tirocinio permette al Gruppo Estra di estendere la sua politica di valorizzazione del capitale umano oltre ai confini aziendali. Esso permette di offrire un'opportunità ai giovani che stanno ancora studiando o stanno iniziando il loro percorso lavorativo dopo aver terminato gli studi, sia nelle scuole secondarie che nelle università, mediante un percorso lavorativo temporaneo all'interno dei vari servizi di cui si compone l'azienda.

Si possono identificare due modalità di tirocini: curricolari e extracurricolari. La differenza sostanziale sta nel fatto che i primi avvengono all'interno (o alla fine) di un percorso di studi che prevede, tra le altre attività, la permanenza in azienda per un determinato periodo di tempo. I secondi invece, sono svincolati da percorsi di formazione in quanto l'individuo può scegliere liberamente di intraprendere un tirocinio nell'azienda senza necessariamente che questo sia previsto dal percorso formativo che sta svolgendo.

Nel corso del 2022, a causa della minor richiesta, si è registrata una diminuzione del numero complessivo di tirocini svolti. A fronte dei 21 tirocini realizzati l'anno precedente, nel 2022 si sono svolti 9 tirocini, 8 dei quali in favore di giovani uomini, diplomandi, diplomati e laureati.

Come evidenziato dalla tabella sottostante, i tirocini extracurricolari avviati e conclusi nell'anno preso a riferimento risultano essere 3. Si sono svolti unicamente nella sede di Prato per un totale di 540 giorni, ovvero 18 mesi, e hanno coinvolto giovani laureati con un'età media di 28 anni. Sono stati promossi dai Centri per l'Impiego di Prato. Quanto ai ruoli ricoperti dai tirocinanti, questi sono stati impegnati nella gestione del credito, nell'ambito del risk management e del risparmio energetico.

Tirocini extracurricolari	2020		2021		2022	
	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	5	71,4	3	30,0	1	33,3
Uomini	2	28,6	7	70,0	2	66,7
Totale	7	100,0	10	100,0	3	100,0

Anche i tirocini curricolari hanno registrato una diminuzione, passando da 11 nel 2021 a 6 nel 2022. Si sono svolti nelle sedi di Prato e Siena e hanno coinvolto maschi con un'età media leggermente inferiore a 20 anni, diplomandi e diplomati. Hanno avuto una durata complessiva di 220 giorni, ovvero 7 mesi. Per quanto riguarda l'ente promotore, i tirocini sono stati promossi nella maggior parte dei casi da scuole superiori (5) e da ITS (1). I tirocinanti sono stati coinvolti principalmente nell'ambito del servizio impianti.

Tirocini curricolari	2020		2021		2022	
	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	7	22,2	3	27,3	0	0,0
Uomini	2	77,8	8	72,7	6	100,0
Totale	9	100	11	100	6	100

5.5 Diritti e tutele dei lavoratori

Tra tutti i diritti dei lavoratori, una posizione di assoluto rilievo è assunta dal diritto alla sicurezza, salubrità e conformità del luogo di lavoro. Le esposizioni dei lavoratori variano a seconda dell'attività e mansione svolta. Per questo motivo il Gruppo ha da sempre adottato una rigorosa policy volta a prevenire ed evitare l'esposizione del personale a potenziali pericoli che ha permesso, fino ad oggi, di presidiare con successo la tutela di questo diritto fondamentale. Uno dei cardini di questa policy è rappresentato dal sistema strutturato di certificazioni acquisite e mantenute nel corso del tempo. In particolare, le Società Estra, Estracom, Estra Clima, Estra Energie, Gergas, Centria, Prometeo, Murgia Reti Gas, Ecolat, Ecos e Edma Reti Gas possiedono la certificazione UNI ISO 45001 che riguarda i sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e mira a ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la sicurezza, salute e il benessere dei lavoratori.

Il Gruppo Estra, sia attraverso il sistema di certificazioni che mediante la creazione, il mantenimento e l'aggiornamento continuo di un adeguato sistema di gestione e di controllo che va oltre al semplice rispetto della normativa vigente, presidia tutti gli aspetti legati al tema della sicurezza promuovendo 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. A tale proposito è previsto un sistema che permette di segnalare le eventuali non conformità riscontrate. Nello specifico, è prevista:

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 effettua; ii.) come vengono utilizzati i risultati di tali processi per valutare e migliorare.

Procedure e strumenti	Indicatori di performance
<ul style="list-style-type: none"> - Documento di valutazione dei Rischi - Organigrammi della sicurezza aziendali - 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 ISO 45001 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Aggiornamento dei piani secondo le norme in materia antincendio - 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 ed 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, <i>near miss</i> , ecc...)
--

2) La descrizione degli strumenti disponibili a servizio del personale di Estra per segnalare possibili pericoli o situazioni di potenziale pericolo in ambito lavorativo, nonché i presidi necessari affinché gli stessi lavoratori possano essere garantiti da eventuali ritorsioni. Le segnalazioni devono essere fatte 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). Viene infatti svolta un'attività informativa periodica indirizzata a tutti i lavoratori sugli aspetti legati alla sicurezza sul lavoro, incluse le normative.

3) La descrizione dei processi mediante i quali i dipendenti possono giustificare il proprio allontanamento da situazioni lavorative potenzialmente dannose, nonché una spiegazione di come essi siano protetti da eventuali ritorsioni; a tale proposito la policy del Gruppo deve prevedere procedure, istruzioni operative e piani di emergenza.

4) La 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 (e anche degli eventuali *near miss*), 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.

Le segnalazioni riferite agli ultimi tre punti possono essere effettuate anche all'Organismo di Vigilanza, al medico competente, alla RRLLSS – 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.

Per ciò che attiene alle operazioni straordinarie che coinvolgono il Gruppo Estra, come ad esempio le acquisizioni, scissioni, fusioni o conferimenti anche di rami d'azienda, l'azienda concede un periodo minimo di preavviso ai dipendenti e ai suoi rappresentanti pari a 25 giorni, in linea con la normativa vigente.

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

Il sistema di gestione della salute e sicurezza del Gruppo Estra, prevede una serie di iniziative volte anche a migliorare il livello di partecipazione dei singoli lavoratori, tra le quali si annoverano le seguenti:

- promozione della segnalazione dei *near miss event* attraverso questionari online;
- riunione periodiche sulla sicurezza sul lavoro;
- riunioni periodiche per la gestione delle emergenze nelle sedi con più addetti;
- formazione.

Tale sistema copre il 100% dei dipendenti e dei lavoratori non dipendenti. Le quattro sedi principali del Gruppo (Ancona, Arezzo, Prato e Siena) sono certificate in ambito di sicurezza e prestazioni ambientali. Tutte le sedi sono oggetto di audit interni annuali, effettuati a campione. Gli audit interni si svolgono da remoto, in presenza o attraverso un'analisi documentale. Quest'ultima è comunque prevista anche nel caso di audit da remoto o in presenza. Nel 2022, i controlli di audit interni hanno interessato 672 lavoratori, pari al 78,8% della forza lavoro complessiva del Gruppo. Nessun audit interno ha previsto soltanto il controllo documentale e la maggioranza dei controlli sono stati effettuati in presenza, ossia con un sopralluogo. Sia i controlli da remoto che in presenza prevedono la verifica dei dispositivi di sicurezza, della loro manutenzione e delle attività di formazione svolte in ambito salute e sicurezza. Inoltre, ad esclusione di Bisenzio Ambiente, tutte le Società sono hanno la certificazione UNI EN ISO 45001:2018 per i Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, per un totale di 842 lavoratori, pari al 98,7%.

Il tema della sicurezza è affrontato anche mediante l'invio tramite mail di un notiziario "Sicurezza in Estra" a cadenza trimestrale a tutti i dipendenti delle Società Estra SpA, Estra Energie, Estracom e Prometeo ed è comunque disponibile, per tutti i dipendenti sull'intranet aziendale "MyEstra". Questo notiziario è incentrato su aspetti di salute e sicurezza sul lavoro e sul sistema di gestione integrato ed ha lo scopo di informare ed aggiornare tutti i lavoratori.

Come previsto per legge, le Società del Gruppo ogni anno convocano una riunione per la prevenzione e la sicurezza alla presenza di RSSP, Medico Competente, RLS, legale rappresentante e suoi delegati.

Le Società di distribuzione del gas sono indubbiamente quelle più potenzialmente esposte a rischi legati alla sicurezza dei propri lavoratori. In particolare, Centria, la Società di distribuzione più rilevante del Gruppo, adotta pratiche di coinvolgimento del personale, così di seguito riassunte:

- somministrazione di questionari, attraverso piattaforma digitale, per il miglioramento dei sistemi di sicurezza aziendali.
- segnalazione dei mancati infortuni mediante l'utilizzo della piattaforma digitale;
- svolgimento di un incontro annuale, con la presenza dei rappresentanti dei lavoratori e dei medici competenti, così come previsto dal D.Lgs. 81/08;
- 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;
- invio tramite mail, pubblicazione su intranet aziendale e salvataggio su disco aziendale del periodico trimestrale "Centria4Safety" riguardante notizie in tema di salute e sicurezza, responsabilità sociale e sicurezza informatica.

Per ciò che concerne Murgia Reti Gas, altra Società che opera nella distribuzione del gas, si rileva che a cadenza annuale, la Società attiva un programma di consultazione attiva dei lavoratori attraverso una cartella di rete appositamente dedicata si occupa di veicolare le informazioni e le direttive in tema di sicurezza. Gergas ha attuato un piano di formazione e informazione periodico sui temi della sicurezza molto più stringente rispetto all'accordo Stato-regioni.

Per quanto riguarda la costituzione di Comitati attivi nell'ambito della sicurezza del lavoro, Centria ha istituito il Comitato QSA che accoglie qualsiasi segnalazione derivante dai Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori. Inoltre, essendo certificata SA8000, Centria si è dotata di un *Social Performance Team* (SPT) che prevede la partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori a incontri periodici con il Comitato QSA che riguardano il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e per la salute e sicurezza dei lavoratori. Gergas, Murgia e Edma Reti Gas non hanno istituito Comitati formali nell'ambito della sicurezza. Si segnala che per il 2022 è rimasto attivo 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) per gestire l'emergenza pandemia nei luoghi di lavoro e la condivisione delle procedure di sicurezza sul lavoro. Questo Comitato è stato prorogato fino al 30/06/2023 con lo scopo di mantenere e creare un gruppo di coordinamento non soltanto legato all'emergenza Covid-19, ma in generale all'allineamento delle procedure e azioni nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro.

5.5.2. Promozione della salute dei lavoratori

Il Gruppo Estra promuove la salute dei propri dipendenti attraverso molteplici interventi:

- stipula di apposite convenzioni per l'accesso ai servizi di assistenza sanitaria, come, ad esempio, convenzioni con studi medici locali per la fruizione di prestazione mediche specialistiche con un prezzo scontato per i dipendenti".

- 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 virus SarsCOV2 tra i lavoratori.

Ecolat, per i dipendenti a tempo indeterminato con CCNL Multiservizi, aderisce al fondo di assistenza sanitaria integrativa denominato ASIM, tramite il versamento di una quota mensile pari a 6 euro per ogni dipendente. L'adesione al fondo è visibile, con una voce separata, all'interno del prospetto paga che viene consegnato mensilmente ai dipendenti.

Il Gruppo Estra si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori. Infatti, i dati sensibili sullo stato di salute dei dipendenti costituiscono materia riservata e pertanto vengono trattati esclusivamente dal medico competente. 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.

5.5.3. 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 alla formazione e sensibilizzazione del personale in tema di salute e sicurezza sul lavoro, nonché all'addestramento dove previsto o necessario. 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*.

La riduzione del rischio di infortuni, unitamente alla riduzione del rischio di malattie professionali, sono gli obiettivi primari della politica aziendale per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Le misure intraprese per perseguire questi obiettivi sono la valutazione di tutti i rischi, l'analisi degli infortuni che si sono verificati nel passato, l'analisi dei mancati infortuni segnalati dal personale, la definizione e l'attuazione delle misure di sicurezza tecniche, organizzative, comportamentali compresi i dispositivi di protezione individuale, la verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle misure di sicurezza definite.

Oltre ai pericoli collegati allo stress lavoro-correlato, all'utilizzo prolungato di attrezzature munite di video-terminali e ai rischi di tipo infortunistico (investimento, scivolamento, taglio, salita e discesa dal veicolo, caduta, ecc.) che sono comuni a tutte le Società del Gruppo, le Società che operano nella distribuzione gas, nei servizi ambientali ed energetici devono fronteggiare pericoli specifici. Tra essi rientrano: 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 da contagio Covid-19.

Centria, per rendere sistematico il processo sopra descritto al fine di assicurarne l'efficacia, ha adottato volontariamente gli schemi di certificazione specifici in tema di salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001 e

SA 8000. Il processo di valutazione dei rischi è sistematizzato in una procedura del sistema di gestione integrato qualità, sicurezza e ambiente. Sulla base della procedura ogni rischio è analizzato e valutato quantitativamente a partire dal rischio iniziale in assenza di misure di sicurezza, introducendo poi la mitigazione ottenuta con le misure di sicurezza specificamente definite per ogni rischio, per arrivare infine al rischio residuo che deve essere di livello basso.

Inoltre, Centria dal 2021 ha introdotto una App, installata sui telefoni cellulari dei dipendenti, per la prevenzione del rischio derivante dalle situazioni di lavoro isolato, che permette in caso di situazione di emergenza di attivare una procedura di soccorso per gli operatori in difficoltà.

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 tre aziende che all'interno del Gruppo Estra si occupa di servizi ambientali 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...);
- 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 lava nolo 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 2022 si sono verificati 4 infortuni sul lavoro, un numero ancora inferiore a quello rilevato nel biennio precedente. 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 2022, il tasso di infortuni e il tasso di gravità complessivo si sono dunque ulteriormente abbassati rispetto al 2021. Per quanto riguarda le ore lavorate, nel 2022 esse sono pari a 1.324.585 per i dipendenti e a 45.924 per i somministrati, per un totale di 1.370.509.

Numero totale infortuni (complessivo e per genere)	2020	2021	2022
Numero totale infortuni	6	7	4
Uomini	3	4	3
Donne	3	3	1

Tasso di infortuni registrabili (complessivo e per genere)	2020	2021	2022
---	-------------	-------------	-------------

Tasso di infortuni*	4,97	5,59	3,02
Uomini	3,86	5,08	3,47
Donne	6,96	6,45	2,18

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

Tasso di gravità degli infortuni (complessivo e per genere)	2020	2021	2022
Tasso di gravità degli infortuni*	0,07	0,07	0,02
Uomini	0,07	0,10	0,02
Donne	0,07	0,03	0,01

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

Gli infortuni hanno coinvolto 1 impiegato e 3 operai, per un totale di 22 giornate di convalescenza (-76 rispetto al 2021). Il 25% di questi episodi ha coinvolto personale femminile. Quanto alla tipologia degli infortuni, si tratta di traumi da contusioni agli arti inferiori, nonché ferite o lesioni procurate durante lo svolgimento delle attività lavorative.

Nel triennio non sono stati registrati incidenti con gravi conseguenze (il cui tasso di occorrenza è, dunque, pari a zero), o morti sul lavoro che abbiano comportato lesioni gravi o gravissime del personale iscritto al libro matricola, per i quali sia stata accertata definitivamente una responsabilità aziendale. Pertanto, il tasso di decessi è pari a zero.

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), Centria monitora il numero di eventi e, come indice di gravità, il numero di giornate di assenza dal lavoro. Nel corso del 2022 il numero di infortuni che hanno coinvolto lavoratori che non sono dipendenti di Centria, avvenuti nei luoghi di lavoro sotto il controllo della Società, sono stati 2 per un totale di 19 giornate di assenza dal lavoro (rispettivamente 14 gg e 5 gg).

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 che, 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. Per evitare che queste situazioni si ripetano in futuro, per ogni near miss event viene effettuata un’attenta analisi dell’evento e del rischio a esso connesso e vengono intraprese delle precise azioni di miglioramento, quali ad esempio l’adozione di strumenti specifici. Estra, Estra Energie, Estracom, Prometeo e Bisenzio Ambiente promuovono la segnalazione dei near miss attraverso questionari online raggiungibili mediante QR-CODE.

Nel 2022, si registrano 13 segnalazioni di near miss (-5 rispetto al 2021). Queste sono ripartite tra quattro Società: Ecolat (3), Estra (2), Centria (7) ed Estra Energie (1). Tali segnalazioni hanno riguardato potenziali infortuni legati a urti, scivolamenti, tamponamenti e incidenti stradali e il mancato rispetto delle procedure di sicurezza e fuoriuscita di fumo.

Nel triennio 2020-2022, non si sono verificati episodi di malattie professionali tra dipendenti o ex dipendenti per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile. Per le Società di servizi, le eventuali

malattie professionali sono legate prevalentemente alla postura, all'uso del videoterminale e, in alcuni casi, all'utilizzo continuo di automezzi aziendali. Nel caso delle Società a carattere operativo, i lavoratori sono suddivisi in Addetto Amministrativo, Tecnico e Operativo, al fine di poter intervenire in modo appropriato nella eventuale mitigazione del rischio intrinseco di malattie professionali legato alla propria funzione.

Sono molte le azioni intraprese al fine di ridurre al minimo il rischio di malattie professionali. Tra esse, si menziona:

- l'utilizzo di apparecchiature certificate CE;
- piani di lavoro e monitor anti riflesso;
- dotazione di arredi ergonomici.
- corretto posizionamento rispetto alle fonti di calore e all'illuminazione diretta ed artificiale del posto di lavoro;
- formazione e informazione rivolta al personale;
- procedure per l'utilizzo degli automezzi aziendali e particolare cura nella manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi ed attrezzature;
- rinnovo periodico delle apparecchiature tecnologicamente superate;
- formazione e informazione del personale.

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 ed 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 scorretta;
- possibili malattie derivanti da esposizione ad agenti chimici.

Tutti i rischi vengono determinati con la procedura di valutazione dei rischi e analizzati nel DVR aggiornato periodicamente. Ad esempio, nel 2022, per Murgia, a seguito di revisione del DVR, è stato eliminato il rischio di esposizione ad amianto a seguito di rimozione delle coperture in amianto in tre cabine REMI.

Le azioni intraprese per minimizzare il rischio di contrarre malattie professionali, oltre a quanto già menzionato sopra, 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;

5.5.3 Libertà di associazione

A fine 2022, il numero dei lavoratori iscritti al sindacato risulta essere 259, pari al 31,5% del personale dipendente in organico. In termini assoluti si denota un lieve incremento (+17 unità) rispetto al dato del precedente anno, ma a livello percentuale si registra invece una sostanziale stabilità. Si precisa che nel 2022 nessun lavoratore somministrato è iscritto ad un sindacato.

Sotto l'aspetto del genere, nel corso del triennio, il tasso di sindacalizzazione maschile è nettamente superiore a quello femminile (199 uomini e 60 donne).

Numero di lavoratori iscritti al sindacato, suddivisi per genere	2020	2021	2022
Totale	239	242	259
Uomini	177	176	199
Donne	62	66	60

6. I Clienti e la Collettività

6.1 Obiettivi e risultati

Obiettivi 2022	Risultati 2022
Nuova apertura store Prometeo ad Assisi e ristrutturazione degli uffici di Estra Energie ad Atessa e Pagliare del Tronto.	<i>Obiettivo raggiunto</i>
Estra Avvio realizzazione progetto Urban Jungle sulla sede Estra di Prato.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel 2022 è stato sottoscritto l'accordo con Consiag per la realizzazione dell'intervento; a causa della pandemia e dell'aumento dei costi dei materiali, il progetto è in corso di analisi per la verifica del miglior assetto realizzativo.
Estra Sensori installati per rilevare la CO ₂ negli ambienti	<i>Obiettivo raggiunto</i> I sensori sono stati testati per tre mesi nella sede di Prato. Installati nelle sale riunioni, sono risultati molto utili al monitoraggio della qualità dell'aria (rilevazione CO ₂). I sistemi di alert, necessari per indurre il ricambio di aria, sono stati giudicati poco efficaci perché monitorabili solo in remoto dalla centrale di controllo e non in locale. Il test si considera terminato e non si procederà con l'installazione negli store.
Centria Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas ≤ a 3,5 giorni	<i>Obiettivo raggiunto</i>
Centria Tempo medio di arrivo per chiamate pronto intervento gas ≤ 35 minuti	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Tempo medio di arrivo per chiamate pronto intervento gas a valle del pdr: 36,86 min, a monte del pdr: 37,13 min
Gergas Rinnovamento di 6 Gruppi di riduzione finale.	<i>Obiettivo raggiunto</i>
Estracom Miglioramento della qualità dell'aria: realizzazione di un progetto di digitalizzazione delle aree industriali finalizzato al controllo ambientale e del traffico veicolare.	<i>Obiettivo non raggiunto</i> L'attività non è stata completata ma nel 2022 con il Comune di Prato si è intrapreso un percorso relativo alla Smart Neutral City che riguarderà il triennio 2023/2025.
Estracom Efficientamento energetico degli edifici: digitalizzazione	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Nel 2022, dopo l'individuazione da parte di ESTRA

delle aree urbane finalizzato all'efficientamento energetico degli edifici.	dello stabile, sono state avviate le attività propedeutiche per la progettazione della riqualificazione dell'edificio, destinato ad ospitare la sede ESTRA di Ancona, tramite attività di modellazione con la tecnologia BIM. Assegnato alla Società DBA l'incarico di procedere alla parte realizzativa.
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.	<i>Obiettivo non raggiunto</i> Rinviate al 2023 le iniziative di coinvolgimento degli stakeholder.
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.	<i>Obiettivo non raggiunto.</i> L'iniziativa di aumentare il numero delle rate per il pagamento dilazionato delle bollette è stato preso ad inizio febbraio 2023.

Obiettivi 2023

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

Edma Reti Gas

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

Edma Reti Gas

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

Obiettivi 2023/2024

Gruppo Estra

Avvio del progetto per la gestione della Cyber Security, ovvero lo studio della vulnerabilità del Sistema Informatico del Gruppo ESTRA, con la successiva definizione di un insieme di misure di sicurezza volte alla

protezione dai tentativi fraudolenti di violazione dei dati a mezzo di cyber attacchi. Il Progetto prevede anche la ricerca e l'attuazione di azioni di remediation.

6.2 Relazione con i clienti

La vicinanza e la cura del cliente, elementi centrali nella visione di sostenibilità di Estra, si manifestano nel rapporto di fiducia che il Gruppo vuole instaurare grazie a trasparenza, correttezza e affidabilità. Le comunità in cui Estra opera costituiscono infatti il fulcro dell'impegno di un percorso di sostenibilità condiviso e diffuso in cui costruire sviluppo economico e sociale, in linea con gli SDGs 8, 9, 11 e 12.

Attraverso Estra Energie e Prometeo, il Gruppo si rivolge a tutti i segmenti di mercato – residenziale, piccola media impresa, grandi clienti industriali e Pubbliche Amministrazioni – offrendo servizi e soluzioni su misura per la fornitura di energia elettrica e gas oltre che servizi a valore aggiunto, avvalendosi anche del supporto di Partner esterni per la gestione dei contatti e adottando un modello multicanale incentrato su canali fisici e digitali.

Inoltre il Gruppo Estra propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, integra nuove soluzioni e tecnologie come la fibra ottica, caldaie ad alta efficienza energetica, soluzioni per migliorare l'efficienza energetica delle case e pannelli fotovoltaici, per rispondere alle esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

L'offerta di questi servizi è gestita attraverso una rete di vendita, costituita da una capillare rete di store e uffici al pubblico (82 nel 2022), dal call center, dai canali digitali quali APP e area clienti, oltre che da specialisti dedicati alle grandi imprese, in grado di affiancare alla fornitura di energia anche l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale. Tutti questi strumenti e canali permettono al cliente di gestire con facilità e immediatezza le proprie forniture, fornendo assistenza ed 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, ed alla istituzione dell'Organismo di Controllo.

Nel 2022 si sono svolte due riunioni dell'Organismo di Controllo previsto dal Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, una per Estra Energie e una per Prometeo, con l'obiettivo di analizzare l'andamento dei reclami e delle conciliazioni. A questi incontri online hanno partecipato i rappresentanti delle principali associazioni dei consumatori.

Già 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, chiare e sempre aggiornate sulle modalità e le procedure che regolano le attività di vendita e distribuzione di gas ed energia del gruppo Estra. La Carta delle responsabilità rappresenta uno strumento ancora più necessario in vista della liberalizzazione del mercato dell'energia, per favorire scelte libere, consapevoli, avendo a disposizione tutte le informazioni utili in modo chiaro. È stato anche creato un canale mail dedicato alle segnalazioni di reclami che dovessero pervenire direttamente alle Associazioni dei Consumatori in modo da prenderli rapidamente in carico e arrivare ad una definizione.

Nel 2022 non si segnalano a carico del Gruppo casi di non conformità con le normative e i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione di marketing e nuove azioni legali riguardanti comportamenti anticollusivi e violazioni della legislazione antitrust e di monopolio. Con sentenza pubblicata il 17.10.2022, il TAR Lazio ha respinto il ricorso di Estra Energie confermando le sanzioni irrogate dall'AGCM (al tempo già pagate dalla Società) nei confronti di Estra Energie e di Estra Elettricità, per comportamento anticoncorrenziale.

6.2.1 Clienti in cifre

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

Il 2022 registra una diminuzione complessiva del numero dei clienti sia per quanto riguarda i clienti gas (-5,8%) che energia elettrica (-0,2%) rispetto al 2021. In relazione alla tipologia dei contratti, nel triennio 2020-2022, 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 gennaio 2024.

	2020	2021	2022
Numero PDR gas			
Mercato finale libero	387.968	384.023	373.203
Mercato finale tutelato	236.901	209.647	186.031
Totale	624.869	593.670	559.234
Numero POD energia elettrica			
Mercato finale libero	175.729	181.666	182.671
Mercato finale tutelato	16.569	14.134	12.651
Totale	192.298	195.800	195.322

Così come per il numero di clienti gas ed energia elettrica, anche i volumi di gas ed energia elettrica venduti nel 2022 registrano una diminuzione, rispettivamente del 22,3% per il gas e del 12% per l'energia elettrica. Per quanto riguarda la riduzione dei consumi di gas nel 2022, che risulta comunque maggiore rispetto a quella dei consumi di energia elettrica, è stata determinata, oltre che da un inverno mite, anche da un comportamento più attento e morigerato degli stessi consumatori, preoccupati per il caro energia.

	2020	2021	2022
Volume gas venduto (Mln mc)			
Mercato finale libero	1.192	1.319	1.033
Mercato finale tutelato	203	183	134
Totale	1.395	1.502	1.167
Volume energia elettrica venduto (Gwh)			
Mercato finale libero	731	781	693
Mercato finale tutelato	33	35	25
Totale	764	816	718

Il numero dei clienti delle telecomunicazioni, che si concentrano essenzialmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze continua a crescere stabilmente, infatti anche nel 2022 si registra un aumento del 4,7%. I clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento rimangono stabili rispetto al 2021.

Numero clienti	2020	2021	2022
Teleriscaldamento	1.328	1.446	1.446
Telecomunicazioni	4.170	4.359	4.565

In ottica di continua e graduale espansione, anche nel 2022 Estracom, la Società che all'interno del Gruppo gestisce le attività di cablaggio in fibra ottica del territorio in collaborazione con Open Fiber, ha proseguito la propria attività di ampliamento dell'infrastruttura: i dati confermano infatti anche per il 2022 un aumento del 10,4% dei km di rete rispetto al 2021.

La posa della fibra ottica è finalizzata alla digitalizzazione delle aree urbane dei comuni dei territori più vicini al Gruppo, principalmente nell'area metropolitana di Firenze, Prato e Pistoia, per fornire all'utenza (aziende e pubbliche amministrazioni) collegamenti veloci e permettere la fruizione di nuovi servizi digitali a valore aggiunto messi a disposizione dalla tecnologia, utilizzando una connettività a banda ultra larga, superveloce, stabile e performante.

Per tali progetti Estracom privilegia la realizzazione di infrastrutture con architetture FTTB (*Fiber to the Building*) e FTTH (*Fiber to the Home*), garantendo così 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 Estracom, nella sua estensione.

Infrastruttura in fibra ottica	2020	2021	2022
Infrastruttura in fibra ottica (km cavo)	948	1.250	1.380

Per quanto riguarda i dati relativi al servizio distribuzione gas del Gruppo del triennio 2020-2022 si evidenzia che nel 2022, alle tre Società di distribuzione Centria Reti Gas, Gergas e Murgia Reti Gas, si aggiunge Edma Reti Gas. Queste quattro aziende 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. Dal confronto tra 2021 e 2022 si evidenzia un aumento del numero di PDR attivi, della lunghezza della rete e del gas vettoriato immesso in rete proprio dovuto all'ingresso nel Gruppo della nuova Società Edma Reti Gas.

Utenti della distribuzione gas metano (migliaia)

	2020	2021	2022
PDR attivi	516	517	634

Gas vettoriato immesso in rete (Mln mc)

2020	2021	2022
652	601	790

Lunghezza della rete gas naturale (Km)

2020	2021	2022
7.015	7.038	8.383

Centria Reti Gas e Gergas si occupano anche della distribuzione e della vendita di gas GPL in rete, fornendo una valida alternativa per case, aziende e comunità in frazioni lontane dalle reti del metano tramite un servizio sicuro e conveniente. La progettazione della rete GPL, infatti, tiene conto delle caratteristiche ambientali del luogo e avviene nel pieno rispetto della natura e del paesaggio in cui si inserisce. La collocazione del serbatoio, infatti, è posta a margine dell'abitato e il deposito viene interrato in modo da ridurre al minimo indispensabile l'impatto visivo.

I dati relativi al servizio di distribuzione e vendita di GPL da parte delle Società Centria e Gergas registrano una diminuzione nel numero dei clienti (-5,6%) e nel volume di GPL distribuito (-10%), mentre rimane stabile la lunghezza della gestita.

Clientsi distribuzione e vendita GPL

	2020	2021	2022
PDR attivi	5.293	5.511	5.205

Volume GPL distribuito (Mln mc)

2020	2021	2022
0,782	0,840	0,756

Lunghezza della rete GPL (Km)

2020	2021	2022
143	150	149

6.2.2 Privacy

Nell'ambito delle attività e dei servizi svolti, le Società del Gruppo devono trattare anche dati personali di dipendenti, clienti, fornitori, reclamanti etc., pertanto risulta di fondamentale importanza proteggere tali dati in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia (es. Regolamento Privacy (UE) 679/2016 e D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.).

Per garantire la compliance a tale normativa, la correttezza dei trattamenti e la sicurezza dei dati di clienti, fornitori e dipendenti e la protezione del know how aziendale, il Gruppo Estra ha predisposto un sistema procedurale per disciplinare le principali tematiche privacy: il Modello Organizzativo Privacy.

Il modello organizzativo privacy (MOP) è uno strumento necessario al/ai Titolare/i del trattamento, delle Società facenti parte del Gruppo, per la scelta e la gestione responsabile e autonoma degli adempimenti in materia di protezione dei dati personali. Inoltre, consente di documentare e dimostrare in ogni momento:

- la conformità dei trattamenti al GDPR;
- l'efficacia delle migliori misure scelte e adottate nelle attività di trattamento;
- garantire la continuità nel tempo del percorso di adeguamento intrapreso, anche a fronte di eventuali variazioni dell'assetto organizzativo aziendale;
- rapportarsi con le autorità di controllo con un percorso di compliance privacy ben strutturato e definito, che possa anche fornire alle autorità dei punti di riferimento nell'effettuazione dei controlli o nel percorso di verifica.

L'adozione del MOP consente, inoltre, al Gruppo di rispettare il dovere di collaborazione con le autorità di controllo nelle ispezioni e nell'esecuzione dei loro compiti, qualora richiesto, come stabilito espressamente dagli artt. 30, paragrafo 4, e 31 del GDPR. Infatti il MOP rappresenta insieme al "registro delle attività di trattamento", al "registro dei data breach" e agli altri presidi previsti dalla normativa (es.: registro responsabili esterni, organigramma privacy, gestione nomine, formazione, gestione delle informative, etc), uno strumento fondamentale per raggiungere la conformità al GDPR. Così come è stato tenuto conto della presenza della certificazione volontaria ISO/IEC 27001:2013²⁰ (Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni).

²⁰ Per maggiori informazioni sul dettaglio delle Società che hanno ottenuto la certificazione si faccia riferimento al capitolo "Il Gruppo", paragrafo "Certificazioni".

Il perimetro di applicazione comprende tutte le possibili metodiche con cui può essere effettuato il trattamento, ovvero digitale e cartaceo, e nell'intero ciclo di vita del dato ossia dalla prima raccolta fino alla sua conservazione o cancellazione.

Al fine di garantire quanto previsto nel MOP all'interno del Gruppo è stata individuata una struttura dedicata che, nel corso del 2022 ha svolto le seguenti attività:

- Attività di redazione, aggiornamento e mantenimento del Registro del Titolare del Trattamento dei dati e/o Registro del Responsabile dei Trattamenti dei dati di:
 - "Organigramma Privacy" con individuazione di Responsabilità organizzative e funzionali;
 - "Designazione ed Autorizzazione al trattamento dei dati personali per i dipendenti/amministratori della Società", specificando i trattamenti e le operazioni dei dati legati alle figure professionali coinvolte;
 - "Prevalutazione dei rischi privacy", con individuazione dei livelli di rischi connessi alle attività svolte;
 - "Predisposizione e Revisione Informativa", con specifiche e requisiti richiesti dal Regolamento E.U 2016/679;
 - "Catalogazione Asset aziendali", con relativa attribuzione alle risorse della Società;
 - "Classificazione fornitori" con predisposizione di "Atto di Nomina a Responsabile Esterno",
- Attività di gestione e formulazione di risposte ad istanze/reclami promosse dai soggetti interessati al fine di tutelare e salvaguardare la posizione del Titolare del Trattamento ed evitare la presentazione di segnalazioni e ricorsi direttamente all'Autorità Garante Privacy ed eventuale predisposizione di documentazione e supporto al DPO nella presentazione di ricorsi al Garante Privacy;
- Attività di pianificazione, implementazione e attuazione delle politiche di Privacy by design e Privacy by default nei processi aziendali ex art.25 GDPR;
- Attività di predisposizione, gestione, aggiornamento e adeguamento del Modello Organizzativo Privacy (MOP) con analisi delle procedure di certificazione interne della Società;
- Attività di pianificazione, gestione e conseguente valutazione di audit interni ed esterni anche in supporto al DPO con analisi di check list GDPR precontrattuali, definizione di azioni di adeguamento e miglioramento nell'organizzazione aziendale in tema di protezione dei dati;
- Attività di pianificazione ed erogazione della formazione del personale in materia di Privacy;
- Supporto al Titolare del Trattamento Dati nella corretta adozione delle misure di sicurezza che siano conformi a quanto stabilito negli articoli 32 e ss. del GDPR e nella valutazione dei trattamenti predisponendo, ove occorra, l'analisi d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) ai sensi dell'articolo 35 del GDPR;
- Definizione, aggiornamento e monitoraggio di modelli contrattuali anche in collaborazione con altre funzioni aziendali, pre-check contrattuali, clausole contrattuali fornitori e collaboratori nel caso sia previsto il trattamento di dati personali (ad es. clienti, potenziali clienti, dipendenti, fornitori, collaboratori etc) al fine di ottemperare alle disposizioni.

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 la intranet aziendale per tutti i dipendenti del Gruppo.

Nel corso del 2022 si è registrata una richiesta di accertamento per violazione della privacy, inerente alla segnalazione da parte di un "interessato" (cliente) che: *"nell'accedere con le proprie credenziali all'area riservata del portale clienti di codesta Estra Energie S.r.l., al fine di effettuare il download della fattura inerente al proprio contratto di somministrazione, avrebbe visualizzato la bolletta sintetica di un soggetto terzo"*. A fronte della nota del Garante Privacy è stato prontamente dato riscontro, fornendo le necessarie delucidazioni. Successivamente con nota del 01/02/23 il Garante Privacy ha dato comunicazione della chiusura del procedimento senza rilievi.

Nel 2022 si sono inoltre registrate 130 richieste per l'esercizio dei diritti GDPR ex artt. 15-21 e/o per richiesta di informazioni e chiarimenti sull'eventuale trattamento dei dati da parte degli interessati. Non si sono verificati invece episodi di furti o perdite di dati dei clienti.

6.2.3 Bonus sociali e rateizzazioni

Il bonus sociale è un'agevolazione istituita da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) che riduce la spesa sostenuta dai clienti domestici aventi indicatore ISEE non superiore a soglie predefinite, per la fornitura di energia elettrica e di gas.

Già dal 2021 tali agevolazioni non devono più essere richieste ma sono applicate automaticamente semplicemente presentando la DSU per l'ISEE all'Inps, che fornisce direttamente i dati alle autorità preposte.

Il bonus energia elettrica è stato pensato per garantire un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica a due tipologie di famiglie: quelle in condizione di disagio economico e quelle presso le quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute mantenuto in vita da apparecchiature domestiche elettromedicali. Il bonus gas invece, è determinato diversamente in base alle zone climatiche. Entrambi i bonus prevedono uno sconto applicato nella bolletta sulla spesa per l'energia elettrica e il gas.

Nelle tabelle di seguito sono esposti i dati relativi all'erogazione dei bonus gas ed elettricità da parte di Estra Energie e Prometeo nel triennio 2020-2022.

Come si nota, anche nel 2022 si riscontra un forte aumento nell'erogazione sia del bonus gas che di quello elettricità (sia in termini di numero di bonus erogati che di valore), questo perché nel corso del 2022 il Governo ha predisposto ulteriori misure specifiche a causa dell'aumento dei costi dell'energia verificatosi a metà anno: le variazioni hanno riguardato sia l'ampliamento della fascia degli aventi diritto che l'aumento del valore del bonus stesso.

Bonus gas erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2020	2021	2022
N. bonus erogati	20.510	36.186	58.019
Valore bonus erogati (€)	1.902.494	4.174.612,89	36.593.259,77

Bonus energia elettrica erogati dalle principali Società di vendita del Gruppo

	2020	2021	2022
N. bonus erogati	9.725	21.187	33.888
Valore bonus erogati (€)	873.331	3.174.366,91	17.834.250,05

A causa degli aumenti dei prezzi dell'energia, anche i dati relativi alle richieste di rateizzazioni del pagamento delle bollette riscontrano un significativo aumento nel 2022. Relativamente ai clienti gas e luce sono state infatti rateizzate un totale di 65.684 bollette, contro le 32.118 del 2021 (+104,5%).

Altre misure messe in campo dal Governo nel 2022 per contrastare lo straordinario aumento delle tariffe energetiche causato dall'aumento dei costi delle materie prime riguardano:

- l'azzeramento degli oneri generali di sistema nel settore elettrico e del gas
- la riduzione dell'IVA e degli oneri generali nel settore del gas
- la possibilità di fatturazione mensile delle forniture domestiche gas in tutela

6.2.4 Bolletta web, area clienti e APP

Anche nel 2022 continua a crescere il numero dei clienti gas, energia elettrica e telecomunicazioni che sceglie di ricevere la propria bolletta in formato elettronico via mail.

Questa scelta riflette sia la maggiore attenzione dei clienti agli aspetti ambientali e di riduzione dell'utilizzo della carta, sia l'esigenza per i clienti di poter fruire della bolletta con maggior rapidità, semplicità e in qualsiasi luogo e momento.

Clients gas metano

	2020	2021	2022
Bolletta web	14,3%	16%	17,2%
Totale clienti	89.246	95.008	95.521

Clients energia elettrica

	2020	2021	2022
Bolletta web	26,5%	28,5%	27,2%
Totale clienti	51.041	55.820	54.211

Clients telecomunicazioni

	2020	2021	2022
Bolletta web	7,8%	18,4%	14,58%
Totale clienti	323	326	334

Nel corso del 2022 è stata fatta un'indagine sulla chiarezza della bolletta attraverso l'invio di email ai clienti, mediante l'attività di Marketing Automation.

A partire da maggio 2022, con l'ingresso di un nuovo programma di Customer Experience, la domanda che indaga sulla chiarezza della bolletta è stata inserita nel sondaggio inviato tramite la campagna "Guida alla lettura della bolletta", mail inviata in seguito al pagamento della prima bolletta del cliente dopo il suo ingresso in fornitura. Complici sicuramente gli aumenti dei costi della materia prima del periodo, la percentuale di risposte negative è aumentata e, tra gli elementi che risultano meno chiari si trovano il "Costo della materia energia", i "Consumi fatturati" e gli "Importi fatturati" come risposte più frequenti.

Per la gestione delle proprie forniture, i clienti del Gruppo hanno a disposizione due canali digitali: l'area clienti web e l'APP di Estra.

Rispetto all'utilizzo di entrambi gli strumenti si registra un aumento del 22,4% degli iscritti all'area clienti, del 2,8% degli accessi e del 100,3% dei clienti che hanno scaricato la APP di Estra. Si evidenzia che, rispetto al numero degli accessi all'area clienti web, il dato è parziale e comprende gli accessi fatti fino al mese di ottobre in quanto, da novembre, è stato sospeso il servizio di analytics per l'area clienti.

Area clienti web	2020	2021	2022	Variazione 2021-2022
Numero iscritti	291.421	243.753	298.297	+22,4%
Accessi	2.105.894	1.899.107	1.952.578	+2,8%

L'APP di Estra	2020	2021	2022
Clients che, negli anni di riferimento, hanno scaricato l'APP di Estra (Android+iOS)	44.411	33.167	66.444

6.3 Qualità, sicurezza e continuità dei servizi

6.3.1 Clienti serviti agli sportelli e call center

Nel 2022 il Gruppo Estra ha aperto 9 nuovi store (cinque in Abruzzo, due in Toscana, uno in Calabria e uno nelle Marche) passando dai 73 del 2021 agli 82 del 2022, distribuiti principalmente nel Centro e nel Sud Italia.

Inoltre, due sportelli, quello di Assisi (PG) e quello di Spinetoli (AP) sono stati completamente ristrutturati e aperti in nuovi locali più in linea con il layout degli store del Gruppo.

Numero uffici al pubblico	2020	2021	2022
	87	73	82

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

Nella sala d'attesa degli store è presente uno schermo in cui va in onda Estra TV, una trasmissione che, come un filo diretto con l'azienda, rende disponibili notizie, informazioni di utilità, approfondimenti e novità sulle offerte commerciali.

Il 2022 è tornato ad essere un anno con un significativo afflusso di clienti all'interno degli sportelli. Infatti, dopo un rallentamento delle attività effettuate presso gli store registrato nel 2020 e nel 2021 causato dall'emergenza sanitaria COVID-19, nel 2022, il numero dei clienti serviti agli sportelli aumenta, tornando ai livelli pre-pandemia.

Questo importante incremento (+45,6%) è anche dovuto alle tante richieste di informazioni e chiarimenti dei clienti a seguito del cosiddetto caro-bollette. Il secondo semestre del 2022 ha infatti registrato un importante aumento dei costi di luce e gas in bolletta, a causa degli incrementi della componente materia prima.

Numero di clienti serviti agli sportelli ²¹	2020	2021	2022
	159.874	168.259	245.013

Tempo medio di attesa allo sportello (minuti) ²¹	2020	2021	2022
	12	8	17

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. Le chiamate sono gestite da personale di Società esterne specializzate che hanno le proprie sedi operative e legali in Italia.

Come evidenziato nella tabella sottostante, il 2022 vede un forte incremento del numero delle chiamate ricevute dal call center rispetto agli anni precedenti. Tale aumento di contatti è dovuto principalmente all'impennata dei costi energetici, soprattutto del gas, a partire da giugno ma soprattutto nell'ultimo

²¹ Il numero di clienti serviti agli sportelli e il tempo medio di attesa allo sportello nel 2022 è relativo a Estra Energie e Prometeo.

trimestre 2022, con la conseguente e importante richiesta di chiarimenti da parte dei clienti, e a qualche disservizio dovuto ai necessari assestamenti a seguito della migrazione del nuovo gestionale. Il tempo di attesa prima di parlare con un operatore che è passato dai 41 secondi del 2021 ai 118 secondi del 2022; è quindi diminuito il livello del servizio (dal 95,89% del 2021 al 66,88% del 2022). Si specifica che il tempo di attesa per chi chiama il call center comprende anche il tempo 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) ad operatore totali e andate a buon fine

2020		2021		2022	
Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte
903.151	515.001	620.091	594.111	1.040.625	685.170

6.3.3 Reclami e richieste di informazioni

Rispetto al trend del triennio 2019-2021, che aveva visto una continua diminuzione del numero dei reclami scritti ricevuti, il 2022 ne registra un importante aumento che riguarda principalmente i reclami scritti ricevuti dalle Società di vendita di gas ed energia elettrica (Estra Energie e Prometeo), che passano dai 676 del 2021 ai 2.322 del 2022.

Tale aumento, così come per i dati esposti nel precedente paragrafo, relativi alle chiamate al call center e al numero dei clienti serviti agli sportelli, è stato causato dalla forte instabilità dei prezzi delle materie prime e conseguentemente dagli aumenti dei costi delle bollette nel corso dell'anno, oltre che da alcuni disservizi emersi a seguito della migrazione al nuovo gestionale.

Anche i reclami relativi alle Società di distribuzione di gas metano (Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas) risultano in aumento, passando dai 49 del 2021 ai 136 del 2022. Tale aumento è dovuto all'ingresso nel perimetro di rendicontazione della Società Edma Reti Gas che da sola conta, nel 2022, 73 reclami ricevuti. Il rispetto del tempo massimo di risposta a questi reclami nel 2022 è mediamente poco inferiore al 99% per tutte le Società di distribuzione.

Inoltre, grazie ad un miglioramento del processo di raccolta dei dati, il numero complessivo di reclami ricevuti nel 2022 include anche quelli di Estra Clima (2 nel 2022).

Complessivamente, rispetto al totale dei reclami ricevuti, le Società di vendita di gas ed energia elettrica (Estra Energie e Prometeo) ne ricevono oltre il 94% e il tempo medio di risposta a tali reclami nel 2022 passa a 24 giorni, dai 12 del 2021.

	Reclami scritti	Pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo massimo previsto
2020	2.119	6	2.107
2021	725	33	690
2022	2.460	128	2.317

Anche i reclami per contratti o attivazioni gas e luce non richieste ricevuti da Estra Energie e Prometeo riscontrano lo stesso trend in aumento, passando dai 57 del 2021 ai 272 del 2022. Di questi, solo 5 sono stati evasi oltre il tempo standard massimo previsto di 30 giorni.

Passando ad analizzare le richieste di informazioni scritte pervenute nel 2022 alle Società Estra Energie e Prometeo, si manifesta uno stesso trend in crescita, come per i dati precedentemente esposti, ovvero un aumento del 15,6% rispetto al 2021.

Nonostante l'aumento delle richieste, il rispetto del tempo massimo di risposta rimane sostanzialmente stabile rispetto al 2021 sopra il 99%, ma aumenta il tempo medio di risposta, che passa dai 7,5 giorni del 2021 ai 18 del 2022.

	Richieste informazioni scritte	Pratiche in attesa di risposta al 31/12	Risposte evase entro il tempo massimo previsto
2020	3.150	43	3.100
2021	3.375	42	3.331
2022	3.901	38	3.871

Continua il trend in crescita dell'utilizzo dei canali di contatto digitali (chat, sito, Facebook) messi a disposizione dei clienti da parte dall'azienda. Infatti sia i messaggi ricevuti tramite chat, che quelli inviati dal sito web, che quelli gestiti tramite Facebook evidenziano un significativo aumento rispetto al 2021.

Altri canali di contatto

	Chat	Sito web	Facebook
2021	31.317	7.555	946
2022	47.467	21.770	4.317

2022	
Numero di comunicati stampa pubblicati sul sito	56
Numero di news pubblicate sul sito	66
Post pubblicati su pagina LinkedIn	51
Numero follower pagina LinkedIn	5.300
Tweets pubblicati su Twitter	71
Numero follower Twitter	52
Numero post pubblicati su Instagram	144
Numero follower Instagram	1.130

6.3.4 Conciliazioni

Lo strumento della conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution)²² continua a riscontrare la soddisfazione di coloro che l'hanno utilizzato per risolvere controversie senza ricorrere alla giustizia ordinaria.

Si tratta infatti 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.

L'utilizzo del servizio dello Sportello del Consumatore Acquirente Unico nel 2022 continua a crescere, passando dalle 91 conciliazioni gestite nel 2021 alle 144 del 2022. Questo incremento nel numero delle richieste di conciliazioni da un lato è legato alle contestazioni fatte dai clienti rispetto ai rinnovi contrattuali ricevuti (per i quali sia ARERA che la giurisprudenza hanno confermato il corretto operato del Gruppo Estra nel rinnovare alla scadenza naturale dell'offerta dopo 12 mesi di fornitura) e dall'altro è dovuto a stime sui consumi errate fatte dalla Società di distribuzione.

Numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio

	2020	2021	2022
Chiuso positivamente	0	3	0
Chiuso negativamente	0	0	0
Aperte	0	1	0
Totale	0	4	0

Numero di conciliazioni attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico

	2020	2021	2022
Chiuso positivamente	48	60	71
Chiuso negativamente	13	15	40
Aperte	6	16	33
Totale	67	91	144

6.3.5 Contenziosi promossi dai clienti

I contenziosi²³ giudiziari aperti dai clienti nei confronti delle Società del Gruppo Estra riguardano, principalmente, contestazioni legate a fatturazioni di stime e di conguagli, corrispettivi di fornitura, disservizi tecnici e ritardi di attivazione dei servizi.

A fine 2022 risultano aperti 33 contenziosi giudiziari, principalmente verso Estra Energie, e 4 contenziosi extragiudiziali promossi da clienti

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.

	2020	2021	2022
Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle	13	68	33

²² Le conciliazioni si riferiscono alle Società Estra Energie e Prometeo.

²³ Non si sono registrate richieste rilevanti di risarcimento da parte di clienti.

Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno			
Contenziosi giudiziari promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno	4	17	57
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno	3	1	4
Contenziosi extragiudiziali promossi da clienti verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno	12	8	12

6.3.6 Qualità della distribuzione gas

6.3.6.1 Standard

Nel 2022 due delle quattro Società del Gruppo che si occupano di distribuzione gas hanno effettuato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, Centria e Gergas.

Centria ha condotto una ricerca per rilevare, tramite 1.000 interviste telefoniche, il livello di soddisfazione dei propri clienti rispetto ai servizi forniti, in modo da individuarne punti di forza, criticità e potenziali miglioramenti, ponendo l'attenzione sulla qualità percepita in merito alla relazione con l'azienda, alla fornitura del servizio e alla soddisfazione complessiva.

Dall'indagine emerge un buon livello di soddisfazione complessiva del servizio di preventivazione (con un punteggio di 8.1 su una scala da 1 a 10), un aumento nella soddisfazione complessiva dei clienti per quanto riguarda il servizio di esecuzione lavori (con un punteggio di 8.9 su una scala da 1 a 10), una valutazione positiva e in continua crescita del servizio relativo al numero verde guasti, una soddisfazione complessiva positiva sulla fornitura del servizio di distribuzione gas (con un punteggio di 8.6 su una scala da 1 a 10).

Tra le aree di possibile miglioramento evidenziate dagli intervistati rientrano principalmente due aspetti: la quantità e la chiarezza delle informazioni e la riduzione delle tempistiche per interventi e risoluzioni problemi.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati, Gergas anche nel 2022 ha svolto un'indagine di customer satisfaction per valutare la qualità dei servizi offerti e evidenziare eventuali ambiti di miglioramento, intervistando telefonicamente 70 utenti.

I dati raccolti evidenziano un livello di soddisfazione superiore ai valori attesi per tutti gli aspetti indagati, ad eccezione del valore relativo alla trasparenza delle tariffe, leggermente inferiore all'indicatore atteso, ma comunque pari ad un giudizio "più che buono". Sia per ciò che concerne gli "Aspetti Relazionali" (facilità di contatto, cortesia, tempestività) che per gli "Aspetti Tecnici" (tempi di attesa, risoluzione dei problemi tecnici, riconoscibilità del personale) la valutazione complessiva 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 1 a 4):

- la soddisfazione per i tempi di attesa nell'esecuzione degli interventi tecnici è del 3,71;
- per cortesia del personale è del 3,64;
- per la tempestività nella gestione delle pratiche è del 3,74;
- per la capacità risoluzione problemi tecnici è del 3,70.

In considerazione delle positive risposte pervenute, non si evidenziano aspetti critici. La rilevazione sarà ripetuta al fine di tenere sotto controllo il grado di soddisfazione del cliente finale.

Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e, dal 2022 anche Edma Reti Gas, sono le quattro Società del Gruppo che svolgono il servizio di distribuzione gas metano. A tale attività appartengono due elementi di particolare rilevanza che riguardano la sicurezza e la continuità del servizio offerto ai clienti.

Per garantire tali aspetti, le Società di distribuzione gas dispongono di un servizio di call center dedicato per fornire assistenza tecnica telefonica, informazioni sullo stato delle prestazioni, preventivi ed esecuzione lavori, per la gestione delle richieste di prestazioni e 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 rivolgersi in caso di fughe di gas. Questo servizio è di fondamentale importanza per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi.

La delibera Arera 569/2019 "Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025" (TUDG) stabilisce che l'impresa distributrice è tenuta al rispetto dell'obbligo di servizio percentuale minimo annuo del 90% di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti. A questo proposito, le quattro Società del Gruppo che operano in questo ambito, anche nel 2022 rilevano performance significativamente migliori rispetto allo standard stabilito da ARERA, come si evidenzia dalle tabelle riportate di seguito. Tale andamento positivo riguarda anche la percentuale di rispetto del tempo massimo che per tutte e quattro le Società è ben oltre il 98%.

Pronto intervento gas: tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti) – Obbligo ARERA 60 minuti

Società	Tipologia di intervento	Tempo medio rilevato (in minuti)		
		2020	2021	2022
Centria	Sull'impianto di distribuzione	32,11	32,71	37,13
	A valle del PDR	32,32	32,09	36,86
Gergas	Sull'impianto di distribuzione	20,06	28,28	29,03
	A valle del PDR	20,30	27,51	24,30
Murgia Reti Gas	Sull'impianto di distribuzione	35,51	34,91	37,53
	A valle del PDR	35,46	37,22	36,05
Edma Reti Gas	Sull'impianto di distribuzione	-	-	28,5
	A valle PDR	-	-	25,75

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.

Tutte e quattro le Società del Gruppo nel 2022 si attestano su una percentuale di rispetto ben superiore allo standard, dal 99,88% di Edma Reti Gas al 100% di Gergas e Murgia Reti Gas, con un tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore che continua a seguire un trend in diminuzione anche nel triennio 2020-2022, anche grazie alla riduzione del numero di chiamate ricevute (-8,5% rispetto al 2021).

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

Numero di chiamate		
2020	2021	2022
21.151	23.771	21.740

Tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore (secondi)		
2020	2021	2022
64,27	56,79	37,67

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2022 l'attività di installazione dei contatori elettronici. Si tratta di dispositivi che permettono di avere accesso a dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e di velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.). L'aumento complessivo dei contatori elettronici installati dal Gruppo è anche conseguenza diretta dell'acquisizione della nuova Società di distribuzione Edma Reti gas.

*Contatori elettronici*²⁴

	2020	2021	2022
Numero contatori elettronici installati nell'anno	57.338	22.880	33.502
Totale contatori elettronici in esercizio	370.562	408.173	536.434

Il numero di casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente registra un incremento significativo nel 2022, dovuto principalmente all'aggiunta dei casi di Edma Reti Gas (255 casi). Gergas anche nel 2022, così come nel 2021, non presenta casi di mancato rispetto degli standard.

Numero mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico all'utente		
2020	2021	2022
204	135	450

²⁴ Sono considerati i dati relativi alle sole Società di distribuzione del gas, ovvero Centria, Gergas, Murgia e Edma Reti Gas.

6.3.6.2 Ispezioni

Nel 2022 il Gruppo Estra, tramite le Società di distribuzione del gas, ha continuato a programmare e svolgere l'attività di ispezione della rete, attività fondamentale per prevenire le dispersioni di gas, garantire un alto livello di sicurezza degli impianti ed evitare i rischi di 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.

Per questa attività, ARERA stabilisce degli standard minimi da rispettare e le Società del Gruppo che se ne occupano rispettano le esigenze di compliance dettate dalla normativa, tentando anche di andare oltre.

Centria, Gergas, Murgia Reti Gas ed Edma reti Gas effettuano infatti costantemente e in modo programmatico e avvalendosi di attrezzature dedicate, l'ispezione della rete. In particolare, il monitoraggio viene effettuato sia mediante il sistema di telecontrollo delle cabine di primo salto volto alla riduzione della pressione del gas metano, sia grazie ad un sistema di alert che permette di intervenire rapidamente.

Nella tabella sottostante sono esposti i dati relativi alle ispezioni della rete di distribuzione del gas effettuate da Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas.

I metri di rete complessivi e quelli ispezionati sia di alta e media pressione che di bassa pressione nel 2022 aumentano per effetto del consolidamento nel perimetro della Società Edma Reti Gas.

Ispezioni rete distribuzione gas	2020	2021	2022
Metri totali alta e media pressione	3.081.430	3.119.216	3.823.712
Metri ispezionati alta e media pressione	3.068.295	3.082.940	3.689.550
Metri totali bassa pressione	3.899.272	3.919.695	4.558.200
Metri ispezionati bassa pressione	3.898.139	3.910.547	4.428.578
Numero riparazioni	33	39	100

Il 2022, come si evince dalla tabella sotto riportata, evidenzia una forte crescita rispetto all'ispezione dei gruppi misuri svolta da Centria e Gergas. Tale variazione deriva dalla scelta della zona nella quale è stata eseguita l'operazione, che può essere più o meno densa di Gruppi di misura. È importante sottolineare che l'attività di 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.

Gruppi di misura ispezionati					
Numero PDR alta e media pressione			Numero PDR bassa pressione		
2020	2021	2022	2020	2021	2022
202	66	1.159	6.147	4.943	10.497

Anche in merito alle ispezioni di derivazioni aeree nel 2022 si può notare un significativo incremento delle attività, dovuto, anche in questo caso, al territorio individuato per effettuare le ispezioni, la cui disomogeneità porta inevitabilmente a dati sempre diversi. Si specifica che i dati delle ispezioni di derivazioni aeree si riferiscono a Centria e Gergas (Murgia Reti Gas ed Edma reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni aeree).

Ispezioni derivazioni aeree	2020	2021	2022
Metri ispezionati alta e media pressione	245	503,53	777
Metri ispezionati bassa pressione	8.677	2.851,45	11.658,1
Numero derivazioni alta e media pressione	73	71	257
Numero derivazioni bassa pressione	2.223	822	3.427
Numero riparazioni	69	29	64

Invece, diversamente da quanto accaduto nel 2021, nel 2022 le ispezioni di derivazioni interraste riflettono un andamento in diminuzione in quanto il Gruppo ha deciso di svolgere una campagna di controllo della rete maggiormente focalizzata sulle derivazioni aeree e meno su quelle interraste. I dati riferiscono a Centria, Gergia e Edma Reti Gas (Murgia Reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni interraste).

Ispezioni derivazioni interraste	2020	2021	2022
Metri ispezionati alta e media pressione	33.912	20.106,80	7.740
Metri ispezionati bassa pressione	445.057	208.909,30	156.583
Numero derivazioni alta e media pressione ispezionate	3.912	2.538	1.252
Numero derivazioni bassa pressione ispezionate	51.615	23.816	19.559
Numero riparazioni	28	26	33

6.4 Relazione con le istituzioni, la comunità e il territorio

Il Gruppo Estra è caratterizzato, fin dalle sue origini, da un forte radicamento territoriale: questo legame si sostanzia attraverso il valore generato nelle aree di operatività, in termini di ricadute economiche, occupazionali, ma anche sociali e culturali.

In particolare, tutte le attività del Gruppo sono progettate e realizzate nella consapevolezza della responsabilità verso le comunità e i territori, con l'obiettivo 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.

Il Gruppo Estra vuole infatti diventare partner di riferimento per le comunità, grazie all'ampliamento del portafoglio di servizi offerti, ma anche tramite i progetti, le iniziative e le attività di comunicazione che si impegna a realizzare ogni anno nei territori di riferimento, con l'obiettivo di migliorare e far crescere le comunità locali e la Società in cui viviamo.

Per questo motivo il Gruppo Estra ha avviato un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni Nazionali, con le Regioni, i Comuni, gli Enti locali e tutti gli stakeholder di riferimento, per sviluppare una comunicazione e un confronto trasparente, con una piena collaborazione, e partecipare a 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 ai bisogni degli stakeholder.

6.4.1 Dialogo con istituzioni locali e nazionali

Questa particolare attenzione alla relazione con 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 collaborazione, soprattutto tramite accordi con Università, tra cui l'Università degli Studi di Firenze e l'Università degli Studi di Siena.

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

Anche 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.

Inoltre dal 2019 è stato conferito ad 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 delle 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 2022 sono 3.815 gli articoli pubblicati su stampa locale e nazionale e 8.961 gli articoli usciti nei siti web locali e nazionali che parlano del Gruppo. Il 98% di tutti gli articoli ha un tono positivo o neutro.

6.4.2 Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali

Anche nel 2022 Estra ha realizzato e contribuito alla realizzazione di importanti progetti di carattere sociale, culturale e ambientale per sensibilizzare le comunità sull'utilizzo sostenibile delle risorse naturali, sull'importanza di queste pratiche per il benessere dei cittadini e per il territorio, e sulle corrette modalità di gestione dei rifiuti.

Energicamente AS 2021/2022

Energicamente – A scuola di sostenibilità è il progetto ludico-educativo digitale che Estra dedica a studenti e docenti delle Scuole primarie e secondarie di primo grado di tutta Italia con l'obiettivo di sensibilizzare sul tema dell'innovazione energetica e del consumo sostenibile nel rispetto dell'ambiente, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e l'Agenda 2030.

Le scuole hanno a disposizione una piattaforma digitale con un percorso-gioco in 4 tappe rivolto agli studenti, un concorso creativo finale per migliorare il territorio in cui sono inserite, un magazine con news, curiosità e consigli sul mondo della sostenibilità, da leggere in classe e a casa.

All'interno del progetto 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).

Come si può vedere dalla tabella di seguito riportata, il progetto, concluso nel 2022, si è esteso su ben 20 regioni con la partecipazione di oltre 700 scuole.

Percorso ludico didattico 2021/2022

Impatto		Scuole		Docenti		Team studenti	
Regioni	20	Primaria	459	Primaria	499	Primaria	369
Province	100	Second. 1° Gr.	254	Second. 1° Gr.	291	Second. 1° Gr.	345
		Totale	713	Totale	790	Totale	714

Energicamente ha coinvolto le scuole in un concorso educativo ispirato all'Agenda 2030 "Insieme per i Global Goals". Sono stati 56 i progetti presentati da 44 scuole e 113 gli elaborati. Le classi potevano partire dalla realtà, individuando una situazione critica e proponendo idee e soluzioni per migliorarla oppure ispirarsi al percorso gamificato raccogliendo gli elaborati realizzati nelle missioni online e aggiungendo la presentazione della classe.

VINCITORI

1° Classificato - Scuola Primaria Carmela Ronchi - Vallada Agordina (BL) - Premio: un buono da 1.000 Euro per acquisto di materiale didattico

2° Classificato - Scuola Primaria di Quadri - Quadri (CH) - Premio: un buono da 800 Euro per acquisto di materiale didattico

3° Classificato - Scuola Primaria Edmondo De Amicis - Trino Vercellese (VC) - Premio: un buono da 400 Euro per acquisto di materiale didattico

Inoltre all'interno del progetto era previsto anche un percorso online a premi – al quale hanno aderito 121 scuole e 228 classi – attraverso il quale gli studenti dovevano superare le missioni e le attività per accumulare punti ed entrare in classifica.

VINCITORI

1° Classificato - Scuola Secondaria di I Grado Don Alessandro Sina di Esine (BS) - Premio: un buono da 800 Euro per acquisto di materiale didattico

2° Classificato - Scuola Secondaria di I Grado Enrico Fermi di Lainate (MI) - Premio: un buono da 500 Euro per acquisto di materiale didattico

3° Classificato - Scuola Primaria di Portella della Ginestra di Vittoria (RG) - Premio: un buono da 300 Euro per acquisto di materiale didattico

Masterclass AS 2021/2022

Estra ha coinvolto anche le Scuole Secondarie di Secondo grado di tutta Italia con un ciclo di quattro Masterclass online dedicate alla transizione energetica. Esperti e ricercatori, durante gli appuntamenti svolti nel mese di marzo, hanno approfondito con studenti e docenti temi di grande attualità: energie rinnovabili e/o sostenibili, compensazione delle emissioni di CO₂ e forestazione, economia circolare e gestione integrata dei rifiuti, idrogeno e rete di distribuzione gas metano.

Questi temi rientrano nella cornice più ampia della transizione energetica e rappresentano una sfida, ma anche un'incredibile opportunità. La transizione energetica, infatti, avrà bisogno di nuovi protagonisti formati con competenze e conoscenze specifiche e le giovani generazioni saranno attori fondamentali di questa sfida indispensabile per il futuro del pianeta. Proprio per questo motivo alle Masterclass hanno partecipato anche le studentesse e gli studenti dell'Istituto Tecnico Superiore Energia e Ambiente, raccontando perché hanno scelto di diventare tecnici specializzati nel settore energetico, ambientale e della sostenibilità e cosa offre un percorso di studio post-diploma di questo tipo.

Masterclass 2022

Scuole	Docenti	Studenti
55	70	1.248

Roarr! Risparmi, ricicla... ruggisci! AS 2021/2022

La quinta edizione del progetto ROARR Risparmia, ricicla...ruggisci!, realizzato in collaborazione con Straligut Teatro, ha coniugato impegno ambientale e uso del digitale, sperimentando il linguaggio teatrale come veicolo di partecipazione per comunicare contenuti e valori della sostenibilità ambientale e contribuendo a rendere le attività educative più innovative e originali. Oltre 5.000 gli alunni delle scuole primarie delle regioni Marche, Toscana e Umbria che hanno partecipato all'edizione 2021/2022.

L'attività consisteva in un'appassionante gara "ecologica" basata su una caccia al tesoro fotografica di eco-azioni ovvero buone azioni amiche dell'ambiente: i bambini, aiutati da insegnanti e genitori, hanno cercato le ecoazioni, le hanno fotografate e incollate in un album sul sito www.roarr.it, accumulando punti e dando vita ad una classifica.

Questa quinta edizione de progetto ha portato con sé tutte le innovazioni digitali sperimentate con successo negli anni precedenti: lezioni di educazione ambientale in videoconferenza, i famosi Giuramenti di ROARR! in versione online, gemellaggi virtuali tra classi "green", il concorso social Estraclick e premi a base di "teatro" immaginato in chiave digitale.

Anche i premi di ROARR!, da sempre a base di teatro, sono diventati "digitali": per tutte le le classi che hanno partecipato attivamente al gioco in premio l'opera multimediale e interattiva "OZz" della compagnia KanterStrasse e di Straligut Teatro. Le classi vincitrici del primo premio hanno ricevuto il KIT del Mago di OZz per realizzare la loro versione della celebre storia in modo creativo e originale. Per il secondo e il terzo gradino del podio in premio laboratori teatrali online, realizzati in videoconferenza per permettere interazione tra educatori e bambini e coinvolgendo attivamente i piccoli difensori dell'ambiente. Infine il contest Estraclick per promuovere la diffusione delle buone azioni ambientali sui social. Il concorso, aperto a tutti, si è svolto su Instagram e ha premiato le foto più green pubblicate con l'hashtag #estraclick con buoni acquisto di materiale didattico per le classi sostenute dagli utenti.

VINCITORI

MARCHE - la prima e la terza della Scuola Anna Frank di Macerata e la 2 A della L. Mercantini di Ancona

TOSCANA - la 3 A della Pizzidimonte e la 1 B Rodari, entrambe di Prato, seguite dalla 3 A della S. D'Acquisto di Grosseto

UMBRIA - 1 C, 1 B e 1 D della Scuola di Bastia Umbra in provincia di Perugia

La gara edizione 2021/2022

Scuole	Classi	Docenti	Studenti
56	213	262	5.325

Scuole/classi vincitrici che hanno ricevuto un premio

Scuole	Classi
5	9

Attività web (www.roarr.it)

Foto caricate	Sessioni di interazione	Visualizzazioni	Visitatori unici
12.000	15.000	180.000	4.000

Contest Ecup

Ecup è il digital contest ideato nel 2021 che Estra ha realizzato per sostenere le Associazioni Sportive con attività giovanili non professionistiche o semiprofessionistiche d'Italia e incentivare la cultura sportiva. Si tratta di un'iniziativa digital per coinvolgere 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.

Associazioni provenienti da tutta Italia si sono sfidate a suon di like su www.estra.it/ecup nelle 15 categorie sportive.

Nel mese di aprile sono stati decretati i vincitori e sono stati assegnati i 15 premi del valore di 3.000 € ciascuno alla prima squadra classificata di ogni categoria sportiva e un fantastico "Winner kit" contenente materiale per gli atleti: magliette, cappellini, sacche, borracce e uno striscione per la palestra.

La sfida all'ultimo voto è stata avvincente perché soltanto invitando i propri fan a farsi votare sulla pagina ufficiale del contest, si poteva scalare la classifica e sperare di aggiudicarsi il premio.

Inoltre, per valorizzare progetti di responsabilità sociale a tema "Inclusività", una Giuria d'eccezione (composta dai campioni della ACF Fiorentina e di Lube Volley, oltre che da Estra e da un Pro-player Fiorentina Esports), ha premiato anche quelle Associazioni Sportive che si sono distinte con progetti e programmi meritevoli di segnalazione.

E-CUP edizione 2021/2022

Iscritti	Numero voti	Regioni	Discipline sportive
67	700.278	20	14

Ecco la classifica finale:

ASD/SSD Località Tipologia sportiva
Arcieri del Marghine Birori, Nuoro Altro
PGS PierGiorgio Frassati Pinerolo ASD Pinerolo, Torino Calcio
La Scuola di Basket ASD Lecce Pallacanestro
A.S.D. Primo Salto 012 Siena Pallavolo
SSD Judo Yano Macomer Macomer, Nuoro Arti Marziali
S.D. Ginnastica F. Petrarca 1877 Arezzo Ginnastica
ASD Filarete Roma Atletica
ASD Leonina 1978 Roma Tennis
Gispi Rugby Prato Scarl Prato American Football / Rugby
Scuola di Ciclismo Arezzo Arezzo Ciclismo
ASD SciClub Amiata Abbadia San Salvatore, Siena Sci e Snowboard
ASD Speridan Macomer, Nuoro Danza
ASD Aquateam Nuoto Cuoio Castelfranco di Sotto, Pisa Nuoto
ASD Club Scherma Colle Val d'Elsa asd Firenze Scherma
Karting Club Tufo Tufo, Avellino Automobilismo / Motociclismo

I premiati della categoria "inclusività":

1° classificato: Polisportiva Dil. Cerretese pallavolo Cerreto Guidi, Firenze Pallavolo

2° pari merito: Associazione sportivo dilettantistica Gam San Miniato, Pisa Atletica, ASD Culturale Ver Sacrum Ascoli Piceno Villa A Sesta Polo Club Castelnuovo Berardenga, Siena Altro e Sport Lab 75 Roma Calcio Altro

Scuole Viaggianti AS 2022/2023

Scuole Viaggianti è il nuovo progetto che Estra dedica alle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado di Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria per raggiungere insieme gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Attraverso una piattaforma digitale le classi intraprendono un viaggio alla scoperta di quattro città, collegate ai SDGs, cimentandosi in varie attività, condividendo materiali, raccontando le proprie esperienze in un Diario di Viaggio e creando infine la propria Città Smart.

Nei diari di viaggio le classi possono raccontare il loro percorso: descrivere le loro esperienze laboratoriali fatte durante il progetto Scuole Viaggianti, ma anche i loro progetti scolastici, le uscite didattiche, le attività in aula e gli argomenti affrontati durante l'anno riguardanti gli Obiettivi di Sostenibilità dell'Agenda 2030 dell'ONU.

Tante le attività previste durante il percorso:

- l'ESTRA TALK: una trasmissione in diretta streaming con la partecipazione di ospiti e contributi video a cui le scuole potranno assistere in diretta e/o in differita con le famiglie;
- attività legate alla lettura della BIBLIOTECA SOSTENIBILE DI ESTRA: utilizzando lo strumento del PODCAST un'attrice leggerà degli albi per i più piccoli legati ai temi prescelti a cui le scuole potranno assistere in aula oppure a casa con le famiglie;
- suggerimenti e indicazioni periodiche di libri per la fascia 3-6 anni.

Inoltre, grazie al progetto le scuole potranno "incontrarsi" digitalmente e condividere il loro percorso in video-conferenza, come quando due viaggiatori si incontrano lungo il cammino e raccontano ognuno la propria storia. Uno strumento semplice, quello della videochiamata, attraverso il quale favorire le relazioni umane e culturali tra le scuole e gli alunni.

Per tutte le Scuole Viaggianti che avranno partecipato al viaggio caricando materiali e adottando le metodologie consigliate, il percorso si concluderà con la visione di alcune opere digitali in diretta streaming realizzate per un pubblico scolastico. Le quindici Scuole Narranti (una per ordine per ciascuna Regione) che avranno realizzato i diari di viaggio più originali e interessanti si aggiudicano uno spettacolo teatrale dal vivo, il ByBike Teatro, in cui avverranno anche le cerimonie di premiazione pubblica. Tutte le città smart create dalle scuole e caricate sulla piattaforma saranno giudicate da speciali giurie e concorreranno ad un contest che attribuirà nove premi alle migliori scuole: in palio nove buoni da 500 euro assegnati dalle famiglie (Premio Squadra), ANCI (Premio Cittadinanza Attiva) e Nanabianca (Premio Innovazione).

Scuole Viaggianti 2022/2023

Scuole Iscritte	Docenti Coinvolti	Studenti Coinvolti
833	1.700	40.000

Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento AS 2022/2023

Per confermare l'impegno del Gruppo Estra su progetti indirizzati alle nuove generazioni che offrono percorsi di formazione, a partire dal 2022 Estra ha creato un percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) dal titolo La transizione energetica che fa scuola.

Il progetto viene svolto in collaborazione con Wonder What – Orientarsi nel futuro e con ITS Energia e Ambiente di Colle Val d'Elsa, ed è rivolto a tutti gli studenti del triennio delle scuole secondarie di II grado di tutta Italia.

La transizione energetica è il passaggio verso un nuovo modo di produrre e utilizzare l'energia, è un cambiamento che si è reso necessario per supportare lo sviluppo sostenibile del nostro Paese e viene affrontato dal punto di vista dell'orientamento e delle opportunità di studio e di lavoro per le ragazze e i ragazzi che stanno scegliendo il loro percorso post diploma.

Il percorso si articola in 5 moduli teorici che affrontano il tema e approfondiscono lo sviluppo sostenibile e l'Agenda 2030, le fonti e i vettori di energia all'interno dello scenario energetico attuale in Italia e a livello globale, la CO₂ e le best practice per il suo superamento e l'economia circolare.

La transizione energetica che fa scuola è fruibile on line in 40 ore certificate, al termine delle quali sarà possibile certificare ulteriori ore grazie alla realizzazione di un project work. Il curriculum formativo prevede anche proposte interattive per stimolare gli studenti a essere protagonisti dell'esperienza formativa, esplorare le carriere aziendali, immergersi nel mondo del lavoro e acquisire le competenze necessarie a entrarvi.

Questo percorso online permette di sviluppare competenze indicate nella "Raccomandazione relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente" approvata dal Parlamento Europeo il 22 maggio del 2018. In particolare il PCTO si focalizza su competenze trasversali e tecnico-professionali spendibili nel mondo della ricerca e del lavoro, competenze personali, capacità di imparare e competenze di cittadinanza.

Premio giornalistico "Estra per lo Sport. Raccontare le buone notizie" e Call To Action

Da anni il Gruppo è impegnato nel sostenere la pratica sportiva e organizza il premio giornalistico "Estra per lo Sport: raccontare le buone notizie", giunto alla V edizione, e la II Edizione della Call to Action "Le buone notizie dello sport".

Il Premio Giornalistico Estra per lo Sport: raccontare le Buone Notizie ha come oggetto l'individuazione dei migliori articoli e/o servizi di giornalismo sportivo in cui venga messo in luce il valore di promozione sociale e di agenzia educativa dello sport attraverso l'affermazione dei suoi migliori valori.

A gennaio 2022 è stato pubblicato e diffuso il nuovo bando di partecipazione al Premio Giornalistico e le candidature sono rimaste aperte fino al 30 settembre.

Successivamente la giuria si è riunita per individuare i vincitori che sono stati proclamati e premiati durante la cerimonia di premiazione a gennaio 2023 presso il salone del CONI a Roma.

I VINCITORI:

- Categoria Carta Stampata: Eleonora Cozzari (Corriere della Sera) con l'articolo "Bovolenta jr e l'esordio in serie A: 'Pensavo a papà ed ero felice'.";
- Categoria Web e Blog: Giulia De Stefanis (repubblica.it) con il servizio "Vite da sincronetti, gli uomini del nuoto sincronizzato esclusi dalle Olimpiadi: il nostro sport contro gli stereotipi";
- Categoria Televisione e Radio: vincitori ad ex-aequo Ida Barone (TGCom24) con il servizio dedicato a Yeman Crippa e Andrea Caruso (Rai TGR Campania) con il servizio dedicato a Domenico D'Ambrosio.

PREMI SPECIALI:

- Premio Speciale "Donna di sport": Elisabetta Caporale;
- Premio Speciale "Alla Carriera": Oscar Eleni;
- Premio Speciale "Daniele Redaelli": Greta Dircetti (Avvenire) con l'articolo "L'ex campionessa che aiuta (in bicicletta) le ragazze in fuga";
- Premio Speciale "Estra per il territorio": Nicola Catenaro (Corriere della Sera) con l'articolo "Insulti razzisti al compagno, la squadra lascia il campo";
- Premio Speciale a Luca Valdiserri, il giornalista che, in memoria del figlio Francesco, sta promuovendo una campagna di sensibilizzare per i giovani sui rischi della guida in stato d'ebbrezza.

MENZIONI SPECIALI:

- Flavia Amabile (La Stampa) con l'articolo "Il campo dei miracoli";
- Antonio Ruzzo (Il Giornale) con l'articolo "L'ironman di Cristina per battere la sclerosi";
- Marco Cosenza (Rai 3) con il servizio dedicato allo sport come lotta al disagio;
- Gloria Giavaldi (cremaonline.com) con l'articolo "Corro al buio e mi sento libera";
- Sergio Arcobelli (Il Messaggero) con l'articolo "L'iraniana Ahmadi scia contro i pregiudizi";
- Lorenza Cerbini (Corriere della Sera) con l'articolo "Ristrutturare le biciclette e reinventare la raccolta rifiuti: la resilienza dei detenuti".

Anche in questa edizione del Premio Giornalistico Estra ha promosso un'ulteriore iniziativa in collaborazione con USSI e ODG, ovvero la realizzazione di due webinar dedicati ai giornalisti, ognuno dei quali da diritto a tre crediti formativi.

Il primo appuntamento intitolato PER UNA NUOVA PRIMAVERA DELLO SPORT, si è svolto martedì 22 marzo alle ore 10.00, il secondo intitolato COME COMUNICARE LO SPORT si è tenuto martedì 29 marzo.

La Call To Action rappresenta un riconoscimento economico (una donazione di € 4.000 a supporto dell'attività sportiva) dedicato alle Associazioni che quotidianamente si impegnano per valorizzare la funzione educativa dello sport, e gode del Patrocinio del CONI Nazionale e del CIP Nazionale. Nelle regioni Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria, che da sempre vedono una forte connessione tra Estra e il territorio, il Gruppo ha deciso 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.

Hanno partecipato 131 Società, (31 dall'Abruzzo, 31 dalle Marche, 13 dal Molise, 44 dalla Toscana e 12 dall'Umbria) e le premiazioni si sono svolte nei mesi di dicembre e gennaio nelle cinque regioni sede dell'iniziativa.

LE SOCIETÀ VINCITRICI

- Abruzzo: DYNAMICA ASD (Tagliacozzo AQ) e PESCARA'S PROMOTION ASD (Pescara);
- Marche: TANGOTECA SAN BENEDETTO DEL TRONTO ASD (San Benedetto del Tronto (AP) e TAEKWONDO OLYMPIC ANCONA ASD (Ancona);
- Molise: FLY SPORT MOLISE ASD (Termoli, CB);
- Toscana: GS HANDICAPPATI TOSCANA APS (Camaione, LU) e ISOLOTTO UPD (Firenze);
- Umbria: VIVA ASD (Perugia).

MENZIONI

- Abruzzo: MUEVETE AMIGO ASD (Spoltore PE);
- Marche: IL TEMPIO DI BELLONA ASD (Fermo), COMPAGNIA ARCIERI CIVITANOVA ASD (Civitanova Marche MC) e LEGA NAVALE ITALIANA SEZ. SAN BENEDETTO DEL TRONTO (San Benedetto del Tronto AP);
- Molise: CS PATTINAGGIO CAMPOBASSO ASD (Campobasso);
- Toscana: COSTONE SIENA FIDES 1904 ASD (Siena), PAPERINO SAN GIORGIO ASD (Paperino San Giorgio PO), SHOEMAKERS BASKET ASD (Monsummano T.me PT), VOLLEY REVOLUTION ASD (Sansepolcro AR), CERRETESE PALLAVOLO ASD (Cerreto Guidi - FI);
- Umbria: IACACT SPORT4NONPROFIT PERUGIA ASD (Perugia) e UNICHESS SSDRL UNIVERSITA' DEGLI SCACCHI (Perugia).

Art Bonus e sponsorizzazioni

Il Gruppo Estra manifesta vicinanza e supporto al territorio e alle comunità, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo socioeconomico territoriale, anche attraverso il sostegno a iniziative culturali, sociali e sportive. Particolare attenzione è dedicata a eventi e progetti che hanno caratteristiche distintive o che sono radicati nella tradizione dei territori di riferimento e alle iniziative riconducibili ai valori aziendali che rappresentano un'opportunità per veicolare messaggi, coerenti con gli indirizzi del Gruppo, e incidere sulla vita sociale.

Nel 2022, il Gruppo ha destinato circa 1,5 milioni di euro a questi progetti e iniziative.

Sponsorizzazioni erogate

2020	2021	2022
€ 1.209.400	€ 1.370.216	€ 1.450.418

Oltre alle sponsorizzazioni, le liberalità rappresentano un'ulteriore opportunità per valorizzare le proposte di realtà in grado di promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e di promuovere coesione sociale. Nel 2022 i contributi erogati sotto forma di donazioni ed erogazioni liberali sono pari a € 313.000. Tra questi alcuni contributi sono stati erogati tramite lo strumento dell'Art Bonus Nazionale.

7. I Fornitori

7.1. Obiettivi e risultati

Obiettivi 2022	Risultati 2022
Estra spa Mantenere la certificazione volontaria di “Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di personale, rilasciata dall’En.i.c. (Ente Italiano di Certificazione).	<i>Obiettivo raggiunto</i> Certificazione mantenuta per il 2022.
Gruppo Estra Predisposizione di un regolamento che definisca i criteri per la nomina, la composizione, 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.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Il regolamento è in fase di definizione ed entrerà in vigore a luglio 2023, anche in vista dell’entrata in vigore del nuovo codice degli appalti.
Gruppo Estra Predisposizione di una procedura per l'individuazione e gestione degli appalti estranei al codice dei contratti.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Il regolamento è in fase di definizione ed entrerà in vigore a luglio 2023, anche in vista dell’entrata in vigore del nuovo codice degli appalti.
Gruppo Estra Aggiornamento dell'Albo Fornitori in scadenza a gennaio del 2023.	<i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> La scadenza è stata prorogata fino a giugno 2023, quando entrerà in vigore il nuovo regolamento.

Obiettivi 2023

Estra SpA

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

Gruppo Estra

Predisposizione di un regolamento che definisca i criteri per la nomina, la composizione, 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.

Gruppo Estra

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

Gruppo Estra

Entrata in vigore del nuovo Albo Fornitori del Gruppo.

Gruppo Estra

Effettuazione di una richiesta di preventivo per l'acquisto di carta per le sedi di Prato, Siena, Arezzo e Ancona basata sui CAM (Ecolabel o equivalente).

7.2 Gestione sostenibile della catena di fornitura

Il Gruppo Estra considera i propri fornitori dei partner strategici con i quali instaurare rapporti basati su correttezza reciproca e collaborazione. I cambiamenti di scenario che caratterizzano l'attuale contesto economico e sociale rendono le relazioni con i fornitori un elemento essenziale nell'impegno verso la creazione di valore sostenibile. Il Gruppo acquista dai propri fornitori prodotti e servizi utilizzati nell'erogazione delle prestazioni ai propri clienti e ricorre a fornitori esterni anche per attività di alta specializzazione. I fornitori che collaborano con le Società di distribuzione gas si occupano principalmente di lavori di manutenzione delle reti del gas metano, della fornitura e posa di contatori del gas e del mantenimento delle certificazioni di qualità. La maggioranza dei fornitori delle Società di vendita (Estra Energie, Prometeo) offrono, in particolare, supporto nelle attività di customer care e nella gestione di store e sportelli. Monitorare e interagire con la propria catena di fornitura in modo proattivo e costante è una delle priorità del Gruppo Estra in quanto le forniture hanno un impatto rilevante sulla qualità e continuità dei servizi offerti.

Questo capitolo raccoglie e illustra i dati relativi alle forniture triennio 2020-2022. I valori presentati non includono i canoni pagati ai Comuni per la gestione della rete di distribuzione gas e degli impianti fotovoltaici, i canoni di concessioni pagati a Comuni e a terzi, gli acquisti di materie prime (gas ed energia elettrica), le partite di acquisti infragruppo, gli acquisti di titoli di efficienza energetica e le relative commissioni, nonché i compensi previsti per la partecipazione ai Consigli di Amministrazione delle varie Società del Gruppo.

Dal 2019 il Gruppo Estra ha adottato lo strumento della Centrale Unica di Committenza per le Società che appartengono al settore della distribuzione gas. Estra S.p.A. svolge il ruolo di Stazione Appaltante, operando in nome e per conto di tutte le Società partecipate di tale settore. Ciò permette di avere un approvvigionamento centralizzato che ottimizza il processo di acquisto, rendendolo più omogeneo ed efficiente.

Nel corso del 2022 la catena di fornitura non ha subito cambiamenti strutturali degni di nota, poiché le procedure di acquisto e di monitoraggio dei fornitori sono rimaste invariate. È da segnalare l'acquisizione di Bisenzio Ambiente S.r.l., avvenuta a maggio 2022, Società attiva nella gestione dei rifiuti speciali, pericolosi e non. Inoltre, è entrata a far parte del perimetro di rendicontazione Edma Reti Gas S.r.l. che si occupa di gestire sul territorio marchigiano l'infrastruttura del gas naturale. L'ingresso di queste due Società non ha determinato modifiche alla catena di fornitura, poiché il Gruppo Estra aveva già forniture attive nel settore della gestione dei rifiuti e nella distribuzione gas.

Nel corso del 2022, le criticità che potevano anche potenzialmente generare impatti negativi sia su clienti e fornitori, comunicate al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A., hanno riguardato principalmente l'andamento dei prezzi dell'energia e il passaggio al sistema gestionale nuovo (da SAP a NETA) che ha coinvolto tre Società del Gruppo: Centria, Prometeo e Estra Energie.

7.2.1 Valutazione e controllo dei fornitori

Tutte le Società del Gruppo, a eccezione di Ecos, adottano dei sistemi di valutazione che prendono in esame una serie di criteri allo scopo di esaminare la performance e l'affidabilità del fornitore. La valutazione riguarda ogni singola prestazione effettuata dal fornitore che poi riceve un punteggio medio complessivo. La valutazione si differenzia in base alla tipologia di affidamento, prevedendo criteri diversi per forniture, servizi e lavori. I criteri indagati per le forniture riguardano il rispetto dei tempi di consegna, la qualità e la rispondenza tra quantità ordinata e quantità consegnata; per i servizi si valuta il rispetto delle condizioni contrattuali, la competenza e la rapidità di intervento; per i lavori si analizzano il rispetto dei tempi, la qualità e gli aspetti ambientali. Centria, Prometeo ed Estra Energie, a differenza delle altre Società del Gruppo, nel corso del 2022 hanno adottato un nuovo software gestionale che verrà poi esteso alle altre Società. Esso consente di adottare ulteriori criteri di valutazione se previsti dalla specifica prestazione: per i servizi, si

valuta il rispetto di aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro, questi ultimi possono essere analizzati anche nel caso dei lavori. Nel caso di Estracom, la valutazione prevede dei criteri specifici per gli operatori di cantieri. Murgia effettua la valutazione del fornitore al momento dell'evasione dell'ordine o del servizio richiesto. I parametri tenuti sotto stretta osservazione sono simili a quelli indicati sopra per le altre Società del Gruppo. Sulla base del giudizio ottenuto nei vari criteri, ciascun fornitore riceve un punteggio da 1 a 10. Gergas si avvale di un proprio elenco di fornitori qualificati e annualmente procede al controllo della presenza di determinati requisiti. La valutazione si basa sulle non conformità riscontrate e particolare attenzione viene posta al mantenimento e al consolidamento del possesso di certificazioni.

I partner commerciali presi in esame hanno ottenuto, in media, un punteggio pari a 92,5 punti su un massimo di 100²⁵, attestandosi sugli stessi livelli dello scorso anno.

EstraClima, la Società del Gruppo Estra che si occupa di servizi energetici, ha attivato il portale JSB per la gestione dei documenti della sicurezza di tutti i fornitori. A quest'ultimi viene richiesto di accedere ad un portale e caricare i propri documenti relativi alla sicurezza come ad esempio il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti), attestati di formazione professionale, etc. Il sistema segnala automaticamente quando i documenti sono scaduti e in questo caso ai fornitori viene richiesto di aggiornare i documenti.

Le Società attive nel settore della distribuzione gas ed Estracom, al fine di monitorare le procedure di sicurezza messe in campo dai fornitori, effettuano delle visite ispettive nei cantieri stradali. Nel 2022 ne sono state effettuate 234, in leggera diminuzione rispetto alle 269 dell'anno precedente. Lo stesso numero di ispezioni ha coinvolto appaltatori e subappaltatori. Centria è la Società del Gruppo che ha più cantieri attivi; da sola copre l'83,3% delle ispezioni totali del Gruppo. Mentre Gergas ed Estracom ispezionano il 100% dei propri cantieri, Centria ne ispeziona il 36% e Murgia si ferma al 9%. La totalità delle ispezioni ha dato esito di conformità: pertanto, non è stato necessario intraprendere alcuna azione correttiva. I cantieri di Estra Clima e di Edma Reti Gas non sono stati ispezionati mentre le attività di Estra e delle Società di vendita gas e luce non richiedono l'organizzazione di cantieri stradali.

Centria è la principale Società del Gruppo Estra che opera nel settore della distribuzione del gas metano ed è certificata SA 8000 dal 2015, uno standard internazionale volto a certificare alcuni requisiti che devono essere soddisfatti dalle organizzazioni impegnate nel garantire la qualità delle condizioni di lavoro in un'ottica di responsabilità sociale. In particolare la certificazione prende in esame i seguenti aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa: il rispetto dei diritti umani; il rispetto del diritto del lavoro; la tutela contro lo sfruttamento minorile; le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro. Si tratta di uno standard volontario, verificato attraverso audit di terza parte.

La Direzione di Centria ha adottato da tempo una politica aziendale integrata, finalizzata ad esprimere un impegno concreto per una gestione aziendale tesa al miglioramento continuo sugli aspetti inerenti la qualità, la salute e la sicurezza dei lavoratori, l'ambiente, l'energia, la responsabilità sociale e la sicurezza delle informazioni. Centria effettua in conformità alla normativa controlli sul rischio sociale relativo all'attività dei fornitori. Nello specifico, la Società 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. A ciascun livello identificato corrisponde una procedura di monitoraggio che diventa progressivamente più stringente all'aumentare del rischio. Centria ha deciso di adottare tale procedura di valutazione in quanto le attività connesse alla distribuzione del gas metano, in particolare l'esecuzione dei lavori, potrebbero comportare un maggior rischio sociale nella scelta dei fornitori rispetto ad altre attività del Gruppo Estra.

²⁵ Tale punteggio è il risultato della media ponderata delle percentuali della valutazione dei fornitori, tenendo conto, nel complesso, di qualità, ambiente e sicurezza. Come specificato sopra il dato riguarda i fornitori di tutte le Società del Gruppo, ad eccezione di Ecos.

Secondo l'attuale valutazione del rischio, ai fornitori classificati ad un livello di rischio 0 Centria invia un'informativa nella quale rende noto il proprio possesso della certificazione SA8000 e gli obiettivi prioritari della propria politica della responsabilità sociale. Per i fornitori classificati ad un livello di rischio 1, Centria oltre all'informativa, richiede un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire di principi di responsabilità sociale previsti dalla SA8000. Per i fornitori classificati ad un livello di rischio 2, Centria richiede un impegno scritto al fornitore a conformarsi, attuare e perseguire i principi di responsabilità sociale previsti dalla 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, Centria, oltre a quanto previsto per il livello 2 effettua audit di verifica presso il fornitore stesso.

La seguente tabella riporta gli esiti della valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria per l'anno 2022, suddivisi in modo funzionale per gruppo merceologico e livello di rischio emerso.

GRUPPO MERCE	Livello Rischio Sociale				Totale complessivo
	3	2	1	0	
Altro				31	31
Appalti per lavori	5	6	5		16
Consulenze		1	9	14	24
Forniture		11	22	26	59
Professionisti		1	7	10	18
Ristorazione			1	28	29
Servizi	1	5	5	40	51
Varie				16	16
Totale complessivo	6	24	49	165	244

Dalla tabella emerge che sono stati analizzati complessivamente 244 fornitori ottenendo i seguenti risultati:

- 165 fornitori, pari al 67,6%, sono caratterizzati da un livello 0 di rischio sociale;
- 49 fornitori, pari al 20,1%, sono caratterizzati da un livello 1 di rischio sociale;
- 24 fornitori, pari al 9,8%, hanno un livello 2 di rischio sociale;
- 6 fornitori, pari al 2,5%, sono contraddistinti da un livello 3 di rischio sociale.

Rispetto al 2021, la valutazione ha interessato un numero inferiore di fornitori (-107 unità). Tale diminuzione è dovuta al fatto che, a differenza degli anni passati, è stata presa in considerazione soltanto la valutazione dei fornitori effettivamente attivi nell'anno. Emerge inoltre una distribuzione diversa nei primi due livelli di rischio: diminuisce la concentrazione percentuale delle aziende nel livello più basso di rischio (il 67,6% nel 2022 contro l'82,6% del 2021), mentre raddoppiano quella dei livelli 1 e 2 di rischio (il 20,1% nel 2022 contro il 10,0% del 2021 per il livello 1 e il 9,8% nel 2022 contro il 4,3% del 2021 per il livello 2). Rimane sostanzialmente stabile la percentuale di fornitori caratterizzati dal livello massimo di rischio, che nel 2022 si attestano al di sotto del 3%.

Infine, a quei fornitori che a causa della loro attività presentano un elevato impatto ambientale, Centria richiede anche il possesso di certificazioni di carattere ambientale ISO 14001, che certificano la gestione e le politiche ambientali delle imprese.

7.2.2 Albo fornitori

L'Albo Fornitori è adottato ufficialmente dalla capogruppo Estra S.p.A., ma è aperto anche alle altre Società che possono farne uso grazie ad un regolamento interno che ne prevede l'allargamento all'intero Gruppo Estra. Nel 2022, il numero degli operatori economici che si sono interfacciati con l'Albo Fornitori ha superato

le 1.000 unità, attestandosi a 1.058 fornitori, in aumento dell'80% rispetto al 2020 e del 53% rispetto al 2021, quando il numero di fornitori si era fermato a 588 e 693, rispettivamente. In particolare:

- 894 risultano essere accreditati;
- 5 sono in attesa di controllo da parte del Servizio competente;
- 159 hanno avviato la procedura per l'iscrizione attraverso la compilazione della domanda, senza averla tuttavia ancora completata (sono i cosiddetti "fornitori in pre-iscrizione").

L'aumento del numero di sottoscrittori dell'Albo Fornitori è dovuto principalmente al nuovo utilizzo che è stato fatto dell'Albo a partire dal 1 febbraio 2020. L'Albo Fornitori si è rinnovato e in particolare sono state riorganizzate le categorie merceologiche dei fornitori iscritti, aggiungendone alcune al fine di allinearsi alle mutate esigenze aziendali. L'attuale elenco degli operatori economici rimarrà in vigore fino a giugno 2023. I fornitori che, pur essendo accreditati hanno la certificazione scaduta, ricevono messaggi di alert periodici fino a che non presentano la documentazione aggiornata.

	2020	2021	2022
Operatori che si sono interfacciati con l'Albo Fornitori del Gruppo Estra	588	693	1058
<i>di cui accreditati</i>	465	584	894
<i>di cui in attesa di controllo del Servizio competente</i>	3	12	5
<i>di cui in pre-iscrizione</i>	87	76	159

L'Albo Fornitori raccoglie anche il numero e la tipologia di certificazioni degli operatori. In particolare, questo è il dettaglio del numero di fornitori per certificazione posseduta:

- ISO 9001: 478 fornitori;
- ISO 14001: 265 fornitori;
- EMAS: 10 fornitori;
- SA8000: 87 fornitori;
- UNI ISO 45001: 68 fornitori;
- UNI ISO 45001:2018: 174 fornitori.

Inoltre, l'Albo Fornitore fornisce informazioni in merito a eventuali situazioni di conflitto di interesse. Tra gli ambiti indagati, al fornitore viene chiesto se ha o ha avuto relazioni di parentela, coniugali, convivenza o affinità con i dipendenti (ivi compresi i dirigenti), titolari, amministratori o soci di Estra Spa o altre Società del Gruppo o se ha o ha avuto rapporti di collaborazione e/o rapporti societari con essi, nonché se ha detenuto cariche in enti locali e se è esposto politicamente. In totale sono 20 i fornitori iscritti all'Albo che evidenziano possibili situazioni di conflitto di interessi, pari al 1,9% del totale degli iscritti. Inoltre, 81 fornitori dichiarano di aver avuto incarichi e/o consulenze nell'ultimo triennio per Società che esercitano attività concorrenti con il Gruppo Estra.

I fornitori che si iscrivono all'Albo Fornitori devono 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 e 1.000.000 €.

Inoltre, a partire dal 1° di ottobre del 2021, per Estra S.p.A. è entrato in vigore un provvedimento che si è posto l'obiettivo di standardizzare la procedura per affidamenti di incarichi a professionisti e consulenti. Le altre Società del Gruppo hanno adottato successivamente le nuove modalità operative. La procedura 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 40.000,00 €, 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. È compito del Responsabile di Funzione segnalare eventuali situazioni di conflitto al proprio superiore gerarchico in modo da effettuare le opportune valutazioni.

I contenziosi con fornitori

La tabella riportata sotto mostra un'ulteriore diminuzione del numero di contenziosi giudiziali ed extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo. L'entità di tali contenziosi è del tutto trascurabile ed è il risultato della volontà e delle politiche che il Gruppo mette in atto al fine di evitare eventuali controversie con i fornitori. Soltanto 2 contenziosi giudiziali risultano aperti a fine 2022, mentre non risulta aperto nessun contenzioso extragiudiziale. Un contenzioso giudiziale è stato chiuso durante l'anno.

Riguardo all'oggetto, i contenziosi hanno riguardato il mancato pagamento di fatture a seguito di servizi erogati e trasferte e la contestazione di importi relativi a rimborsi effettuati nell'ambito della distribuzione gas. Non si sono registrate significative richieste di risarcimento da parte dei fornitori.

Numero contenzioni con fornitori per tipologia	2020	2021	2022
Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	3	2	2
Contenziosi giudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	0	1	1
Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano aperti alla fine dell'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	1	0	0
Contenziosi extragiudiziali avanzati da fornitori verso una delle Società del Gruppo che risultano chiusi durante l'anno (qualsiasi sia la loro data di inizio)	4	2	0

7.2.3 Procedure di gara

Nel corso del 2022, il Gruppo Estra ha indetto 14 procedure di gara per un totale di oltre 46 milioni di euro di forniture. In particolare, sono state promosse 5 procedure ad evidenza pubblica (di cui 3 iniziate nel 2021), dato perfettamente in linea con l'anno precedente, e 9 procedure negoziate per l'affidamento di lavori, forniture e servizi.

Per essere ammessi alla partecipazione a entrambe le procedure, ai fornitori viene richiesto il possesso di certificazioni specifiche con il duplice scopo, da un lato, di assicurare il soddisfacimento di competenze tecniche necessarie per espletare la fornitura oggetto della procedura e, dall'altro, di valutare e valorizzare requisiti ambientali e sociali. Come si evince dalla tabella sottostante, le certificazioni richieste riguardano l'ambito sociale e ambientale, nonché la qualità. In particolare:

- In ambito sociale viene richiesta la 45001 e di conformarsi agli standard richiesti dalla SA 8000.
- 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. La certificazione ISO 45001 riguarda l'aspetto specifico della salute e sicurezza sul lavoro e richiede il rispetto di requisiti volti a ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori.
- In ambito di gestione della qualità, si richiede la ISO 9001 che certifica i sistemi di gestione della qualità.

- In ambito ambientale, è necessaria la ISO 14001 che certifica il sistema di gestione ambientale di un'organizzazione.

Per gli appalti di lavoro oltre alle attestazioni SOA, viene richiesto il possesso di certificazioni specifiche (ad esempio gli standard di saldatura) a salvaguardia dei requisiti di sicurezza e qualità per determinate lavorazioni piuttosto che certificazioni di sicurezza sui prodotti (ad esempio per i misuratori gas). Questo a testimonianza del fatto che il Gruppo non si limita a verificare la presenza degli standard richiesti dalla norma sui contratti pubblici, ma opera in modo da individuare imprese e operatori di servizi e forniture altamente specializzati.

In alcune gare, Estra non chiede il possesso di determinate certificazioni, quanto piuttosto il rispetto dello *standard* prestazionale da esse previsto. Ciò, da un lato, garantisce la selezione di fornitori affidabili e di qualità e, dall'altro, amplia la platea di scelta dei partner con cui collaborare, permettendo anche ad aziende di dimensioni più piccole di concorrere alla gara. In linea con questo, in alcune procedure negoziate del 2022, non è stato richiesto ai fornitori il possesso delle attestazioni SOA, ma piuttosto il rispetto dei requisiti previsti dal comma 1 articolo 90 del d.P.R. 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.

Emerge un aumento molto significativo dell'importo complessivo delle procedure a evidenza pubblica che sono passate da 7,8 milioni a 42,2 milioni di euro. Tale incremento è dovuto essenzialmente alle gare riguardanti le manutenzioni reti gas che sono state contrattualizzate nel corso del 2022, grazie all'implementazione di procedure ristrette per la stipula di accordi quadro. Questi accordi hanno una durata di 4 anni, come raccomandato dalle norme in vigore, e per ciascuno di essi viene stimato un importo di lavori che saranno assegnati tramite specifici contratti attuativi

Un altro importante accordo quadro, sia dal punto di vista economico che dal punto di vista procedurale è stato quello per la fornitura di smart meters. In questo caso gli operatori che si aggiudicano la gara entrano a far parte dell'accordo quadro e nel momento in cui la fornitura si rende necessaria, viene svolto un confronto competitivo tra essi. Questo accordo quadro ha coinvolto 3 operatori. Il numero ristretto si spiega con l'alta specificità della fornitura richiesta. L'operatore che avanza la migliore offerta si aggiudica la fornitura che viene ufficializzata attraverso la stipula di un contratto attuativo. Gli accordi quadro rappresentano il 95,7% dell'importo totale delle procedure a evidenza pubblica del 2022. Per quanto concerne l'oggetto, le procedure a evidenza pubblica hanno riguardato soprattutto la fornitura di contatori elettronici per gruppi di misura del gas con funzioni di telelettura e di telegestione, la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti distribuzione gas e il supporto al pronto intervento e alle attività ad esso connesse nelle aree di Arezzo, Prato e Siena.

L'importo complessivo delle procedure negoziate è diminuito del 23,2% rispetto all'anno precedente, passando da 4,9 a 3,8 milioni di euro. Tale decremento è dovuto essenzialmente alla minore esigenza di indire questa tipologia di procedura sulla base delle attività svolte dal Gruppo nel corso dell'anno. Le procedure negoziate coinvolgono unicamente operatori iscritti all'Albo Fornitori. Due delle procedure svolte nel 2022 si basano su accordi quadro che, di norma, vengono stipulati con un solo fornitore, il quale ha il vantaggio di instaurare con il Gruppo Estra una collaborazione di maggior durata (a differenza del tradizionale affidamento diretto per importi annuali) e che spesso prevede lo svolgimento di più attività.

Le procedure negoziate si sono riferite perlopiù a forniture e installazione di serbatoi per l'odorizzante nelle cabine REMI delle aree operative di Arezzo, Siena e Prato, alla trasformazione di impianti esistenti, all'affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti gas metano e supporto al

pronto intervento e a tutte le attività ad esso connesse nelle aree di intervento di minore entità demografica e all'attività di progettazione della nuova rete Intranet di comunicazione interna del Gruppo.

Procedure ad evidenza pubblica	2020	2021	2022
Importo complessivo (Migliaia, €)	5.675	7.772	42.216
Numero di procedure	1	5 (di cui 1 iniziata nel 2020)	5 (di cui 3 iniziate nel 2021)
Certificazioni richieste	ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 SA 8000 (1 richiesta di conformarsi) Attestazione SOA Altre certificazioni (Certificati di buon esito per lavorazioni analoghe)	ISO 9001 (3 procedure) ISO 14001 (2 procedure) OHSAS 18001 (1 procedura) SA 8000 (1 procedura) Attestazioni SOA (1 procedura) 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)	ISO 9001 (5 procedure) ISO 14001 (3 procedure) ISO 45001 (3 procedure) SA 8000 (5 procedure - richiesta di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure) Altre certificazioni (Certificazioni specifiche di conformità alle direttive internazionali e alle norme UNI relativamente ai prodotti forniti) Certificazioni per lavoratori specifiche (UNI 9737:2016, UNI 13067:2013, UNI 9606-1, UNI 11632)

Procedure negoziate	2020	2021	2022
Importo complessivo (Migliaia, €)	3.132	4.951	3.804
Numero di procedure	12	14 (di cui 4 iniziate nel 2020)	9
Certificazioni richieste	SA 8000 (10 richieste di conformarsi) Attestazioni SOA (3 procedure)	SA 8000 (9 procedure) ISO 9001 (3 procedure) ISO 14001 - Rispetto delle procedure del sistema di gestione ambientale 14001 (2 procedure)	SA 8000 (7 procedure - richiesta di conformarsi) ISO 9001 (2 procedure) ISO 14001 (2 procedure) ISO 45001 (2 procedure) Attestazioni SOA - Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (3 procedure)

	<p style="text-align: center;">Certificazioni per lavorazioni specifiche (6 procedure)</p>	<p>OHSAS 18001 (2 procedure) Attestazioni SOA - Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (2 procedure) 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) 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>Certificazioni per lavorazioni specifiche - - UNI 9737:2016, UNI 13067:2013, UNI 9606-1; UNI 9737:2016, UNI 13067:2013, UNI 9606-1, UNI 11632; UNI 9737:2016, UNI 13067:2013, UNI 9606-1, UNI 11632 (3 procedure) Altre certificazioni (Certificazioni specifiche di conformità alle direttive internazionali e alle norme UNI relativamente ai prodotti forniti- 4 procedure)</p>
--	--	---	---

L'aumento significativo del numero di procedure negoziate registrato negli ultimi due anni si spiega anche con l'entrata in vigore della L. 108/21 di conversione del D.L. n.77/21 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 un affidamento diretto o una procedura negoziata, abbassando, allo stesso tempo, il numero degli operatori da interpellare. La suddetta Legge stabilisce infatti 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'articolo 30 del Codice dei Contratti Pubblici di cui al Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Estra comunque 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.

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 fino alla soglia comunitaria e di importo pari o superiore a 150.000 euro e inferiore a un

milione di euro per lavori, mentre si richiede la consultazione di almeno dieci operatori per lavori di importo pari o superiore a un milione di euro.

7.3 Valore delle forniture

7.3.1 Fornitori in cifre

Nel triennio 2020-2022, il numero dei fornitori è stato in costante aumento, passando dalle 2.302 alle 2.634 unità, con un aumento del 14,4%. Tale incremento è principalmente dovuto all'ampliamento e al consolidamento dei vari business del Gruppo, risultato anche di acquisizioni di nuove Società.

Numero fornitori

2020	2021	2022
2.302	2.549	2.634

Per quanto riguarda la tipologia societaria dei fornitori, il dato del 2022 è perfettamente in linea con quello del 2021: il 97,2% dei partner commerciali (2.561 su 2.634) è configurabile come Società di persone e di capitali, nonché come associazioni, liberi professionisti e studi associati. Il restante 2,8% è rappresentato da cooperative e consorzi. In continuità con quanto emerso negli anni precedenti, il 97,6% dei fornitori sono aziende italiane, mentre la restante parte ha sede all'estero, soprattutto in Europa.

In merito alla tipologia dei servizi forniti, i partner commerciali del Gruppo si caratterizzano soprattutto 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 i fornitori offrono, in prevalenza, servizi di customer care e per l'acquisizione di nuovi clienti, inclusa la gestione di store e sportelli. Estracom, la Società del Gruppo che si occupa di telecomunicazioni, 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, attiva nell'ambito dei servizi energetici, ricorre invece a imprese edili (ad esempio per i 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, consulenze, sponsorizzazioni, marketing e progetti di responsabilità sociale. 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. I fornitori più importanti per Ecos sono imprese che trattano la gestione e il recupero di rifiuti industriali, aziende che offrono servizi e che si occupano di trasporti. Infine, Bisenzo Ambiente collabora con fornitori specializzati nel trattamento di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi e nella manutenzione dell'impianto.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei fornitori italiani, la tabella sottostante mostra una sostanziale stabilità, con circa 2 fornitori su 3 localizzati nelle regioni del Centro Italia.

	2020	2021	2022
Nord	28,2%	27,3%	28,4%
Centro	65,4%	66,4%	65,6%
Sud	4,9%	5,1%	5,0%
Isole	1,5%	1,2%	1,0%

La Toscana si conferma stabilmente la regione che vanta con il maggior numero di partner commerciali del Gruppo: ben 1.123 imprese sulle 2.570 italiane, infatti, hanno sede in Toscana. Se si prendono in considerazione soltanto le aziende italiane, si nota dunque che 43,7% sono toscane; seguono la Lombardia e le Marche, rispettivamente con il 15,5 e il 10,5% del totale dei fornitori italiani.

Il Gruppo Estra dedica molta attenzione alle relazioni con i suoi fornitori locali, ossia a coloro che hanno sede nei territori di riferimento del Centro Italia. Il numero complessivo dei fornitori provenienti dal Centro Italia è in costante crescita ed è aumentato del 13,5% nel corso del triennio, con un incremento di circa 200 unità. La ripartizione dei fornitori in termini percentuali tra le regioni del Centro Italia non mostra cambiamenti significativi rispetto all'anno precedente. Si segnala un aumento della presenza dei partner marchigiani e una lieve diminuzione di quelli toscani ed umbri.

	2020	2021	2022
Abruzzo	5,1%	4,3%	4,4%
Lazio	8,2%	7,9%	8,0%
Marche	14,8%	13,5%	16,0%
Molise	3,5%	2,6%	2,3%
Toscana	65,7%	68,5%	66,6%
Umbria	2,7%	3,1%	2,7%
Totale fornitori Centro Italia	1.485	1.661	1.686

Nel 2022, il valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra, ha superato i 300 milioni di euro, attestandosi a 323.107 migliaia di euro. Nel corso del triennio, il valore delle forniture è stato in costante aumento: in particolare, dal 2021 al 2022 si è registrato un aumento del 19,3%, dovuto alle nuove acquisizioni, ai maggiori costi di trasporto delle materie prime e soprattutto all'acquisto di nuovi software e servizi che si sono resi necessari. Tra essi spiccano i servizi e i software per la gestione e l'ottimizzazione di attività in campo energetico che sono stati acquistati da Società estere. Per questo motivo è aumentata in modo significativo la percentuale del valore delle forniture estere che sono passate dallo 0,2 del 2021 al 17,2% del 2022.

Valore complessivo delle forniture (Migliaia, €)	2020	2021	2022
	258.513	270.815	323.107

È opportuno sottolineare che il 49,9% del valore complessivo delle forniture, comprese quelle estere, si concentra nel Centro Italia. Le forniture italiane ammontano a 267.544 migliaia di euro, in linea con le 270.334 migliaia del 2022; tale valore è stato generato per il 96,3% 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, la principale Società di vendita del Gruppo, copre il 60,3% dell'importo totale, seguita da Estra (8,9%), Estra Clima (8,2%) e Centria (7,3%).

Il 60,3% del valore delle forniture italiane del Gruppo si concentra nel Centro Italia (161.297 migliaia di euro). Mentre restano piuttosto stabili i valori delle regioni del Sud e delle Isole, si registra una flessione del Nord a vantaggio dei territori del Centro Italia.

Suddivisione geografica del valore delle forniture italiane in termini percentuali	2020	2021	2022
Nord	36,7%	41,7%	36,5%
Centro	59,9%	55,8%	60,3%

Sud	2,3%	2,0%	2,6%
Isole	1,1%	0,5%	0,6%

A livello regionale, la Toscana si conferma la regione con il più alto valore delle forniture, raccogliendo 95.658 migliaia di euro, pari al 35,8% del valore delle forniture italiane, in ribasso, tuttavia, di 8 punti percentuali rispetto al 2021. Mentre la quota delle aziende marchigiane – territorio di riferimento importante per il Gruppo Estra - si mostra stabile, aumenta sensibilmente il valore delle forniture nel Lazio, passando dal 4,5 al 14%. Stabili le altre regioni, compresa la Lombardia che si attesta intorno al 20%.

Suddivisione acquisti da fornitori italiani per regione in %	2020	2021	2022
Abruzzo	1,3%	1,3%	2,0%
Basilicata	0,1%	0,0%	0,1%
Calabria	0,6%	0,5%	0,2%
Campania	0,6%	0,6%	1,1%
Emilia Romagna	4,7%	4,7%	4,2%
Friuli Venezia Giulia	0,1%	0,1%	1,7%
Lazio	4,3%	4,5%	14,0%
Liguria	1,9%	0,5%	0,6%
Lombardia	13,9%	21,0%	20,6%
Marche	8,3%	5,1%	6,3%
Molise	0,3%	0,4%	0,4%
Piemonte	13,8%	13,0%	6,8%
Puglia	1,1%	0,8%	1,1%
Sardegna	0,8%	0,1%	0,0%
Sicilia	0,3%	0,4%	0,6%
Toscana	44,7%	43,8%	35,8%
Trentino Alto Adige	0,2%	0,2%	0,3%
Umbria	0,9%	0,8%	1,8%
Valle d’Aosta	0,0%	0,0%	0,0%
Veneto	2,1%	2,2%	2,4%
Totale valore forniture italiane (Migliaia, €)	258.149	270.334	267.544

Dall’analisi del valore delle forniture del Centro Italia, pari a 161.297 migliaia di €, emerge il calo delle forniture in Toscana, regione che perde quasi 20 punti percentuali, pur restando la più importante del Centro Italia. Si conferma la grande e significativa crescita del valore delle forniture nel Lazio che passano dall’8% del 2021 al 23,2% del 2022.

Valore forniture Centro Italia	2020	2021	2022
Abruzzo	2,2%	2,2%	3,4%
Lazio	7,1%	8,0%	23,2%
Marche	14%	9,1%	10,5%
Molise	0,5%	0,8%	0,7%
Toscana	74,6%	78,5%	59,3%
Umbria	1,6%	1,4%	2,9%

7.3.2 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 2022, come si evince dalle tabelle sottostanti, gli acquisti tramite ordini da contratto, acquisti autorizzati e rapidi autorizzati sono stati pari a 306.899 migliaia di euro. Hanno quindi rappresentato circa il 95% del totale del valore delle forniture, in perfetto allineamento con il dato del 2021.

Il valore degli acquisiti autorizzati e degli acquisti rapidi autorizzati costituisce una piccola parte del totale degli acquisti. Questo corrisponde ad una precisa politica aziendale di trasparenza che ha portato Estra Energie ed altre Società del Gruppo come Centria, Prometeo, Gergas e Murgia a non fare più ricorso agli acquisti rapidi autorizzati. Infine, il nuovo sistema gestionale adottato da Centria, Prometeo ed Estra Energie dal 1 giugno 2022 permette di elaborare delle prefatture che permettono di rendicontare gli ordini di lavoro mensilmente, riducendo i tempi di rendicontazione e di chiusura degli ordini da lavoro. Nel 2022 le prefatture ammontano a 2.753 migliaia di euro.

*Ordini da contratto (Migliaia di €)**

2020	2021	2022
184.368	247.673	290.031

*Acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati (Migliaia di €)**

2020	2021	2022
11.590	11.156	16.867

* I dati non includono le Società Piceno Gas Vendita, Gas Marca, Ecos e Bisenzio Ambiente, per le quali non è stato possibile suddividere gli acquisti tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati.

Nota metodologica

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2022 al 31.12.2022. Per quanto concerne invece il perimetro di rendicontazione, esso comprende tutte le Società consolidate integralmente nel bilancio consolidato nel Gruppo, al netto di Ecocentro Toscana, Società di piccole dimensioni acquisita a tre mesi dalla fine del 2022.

Il presente documento è stato predisposto “in accordance” con i *GRI-Standards*. Gli indicatori quantitativi non riferiti ad alcuna *general* o *topic-specific disclosure* dei GRI Standards, riportati in corrispondenza delle pagine indicate nel Content Index, non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A..

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 fanno riferimento agli standard universali del 2021: GRI 1, GRI 2 e GRI 3, gli altri 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.

Tema	Indicatore GRI	Impatto interno	Impatto esterno
Infrastrutture, reti e business continuity	203 – Impatti economici indiretti 2016	X	
Tutela della privacy e cyber security	418 – Privacy dei clienti 2016	X	
Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano	202 – Presenza sul mercato 401 – Occupazione 404 – Formazione e istruzione	X	
Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo	201 – Performance economica 204 – Prassi di approvvigionamento 413 – Comunità locali	X	
Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente	416 – Salute e sicurezza dei clienti	X	

Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori	403 – Salute e sicurezza sul lavoro	X	Fornitori*
Gestione responsabile della catena di fornitura	308 – Valutazione ambientale dei fornitori 414 – Valutazione sociale dei fornitori	X	Fornitori*
Promozione dell'inclusione e della diversità	405 – Diversità e pari opportunità 406 – Non discriminazione	X	Fornitori*
Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico	302 – Energia 305 – Emissioni	X	
Etica, integrità e lotta alla corruzione	205 – Anticorruzione	X	Fornitori*
Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	417 – Marketing ed etichettatura	X	
Trasformazione digitale, innovazione e smart city	Non ci sono indicatori GRI associati al tema	X	
Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti	306 – Rifiuti	X	

* 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 riferito al 2021, 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.

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 2023 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 ed Edma Reti Gas, mentre Gergas, 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 2021.

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 2021.

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 conoscevamo 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 riguardano 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 2019.

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: 0,0396324 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 è stato considerato come emissioni evitate solo la quota parte relativa 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.

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Estra S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01-01-2022/31-12-2022
Utilizzato GRI 1	GRI 1: Principi fondamentali 2021
Standard di Settore GRI pertinenti	Non ci sono Standard di Settore pertinenti

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omission	
General Disclosures				
GRI 2: General Disclosures – 2021	The organization and its reporting practices			
	2-1 Organizational details	pagg. 1, 6		
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	pagg. 7, 14		
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	pag. 155		
	2-4 Restatements of information			
	2-5 External assurance			
	Activities and workers			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	pag. 6, 142-146, 151-153		
	2-7 Employees	Pagg. 89-90, 92-94, 101, 103-104		
	2-8 Workers who are not employees	Pagg. 89-90, 91		
	Governance			
	2-9 Governance structure and composition	Pagg. 10-12, 46-47		
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Pagg. 47-48		
	2-11 Chair of the highest governance body	Pag. 48		
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	Pag. 48		

	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Pag. 48	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Pag. 50	
	2-15 Conflicts of interest	Pag. 48, 54, 146	
	2-16 Communication of critical concerns	Pag. 64	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Pag. 47, 49-50	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Pagg. 48-50	
	2-19 Remuneration policies	Pagg. 48-49	
	2-20 Process to determine remuneration	Pagg. 48-50	
	2-21 Annual total compensation ratio	Pagg. 94-95	
	Strategy, policies and practices		
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Pag. 5	
	2-23 Policy commitments	Pag. 52, 54-59, 69-70, 100, 114	
	2-24 Embedding policy commitments	Pag. 52, 54-59, 69-70, 100, 114	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Pag. 16, 18-22	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Pagg. 14-16	
	2-27 Compliance with laws and regulations	Pag. 70, 120	
	2-28 Membership associations	Pag. 135	
	Stakeholder Engagement		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	Pagg. 14-16	
	2-30 Collective bargaining agreements	Pag. 89	

Material Topics			
GRI 3: Material Topics – 2021	Disclosures on material topics		
	3-1 Process to determine material topics	Pagg. 16-24	
	3-2 List of material topics	Pagg. 18-24	
Economic performance			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 27-28, 60-62, 105	
201- Economic performance	201-1 Direct economic value generated and distributed	Pagg.27-28	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	Pagg. 60-62	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	Pag. 105	
Market presence			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 91	
202- Market presence	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Pag. 91	
Indirect economic impacts			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 28	
203- Indirect economic impacts	203-1 Infrastructure, investments and services supported	Pag. 28	
Procurement practices			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 152-153	
204- Procurement practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Pag. 152-153	
Anticorruption			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 55-58	
205-Anticorruption	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Pagg. 55-58	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Pag. 55, 58	
Energy			

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 69-70, 70-76	
302-Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Pagg. 70-76	
	302-3 Energy intensity	Pag. 70	
Emission			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 76, 84-86	
305-Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Pag. 76, 84-85	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Pagg. 84-85	
Waste			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 69-70, 76-77	
306-Waste	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Pagg. 76-77	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	Pagg. 69-70, 76-77	
	306-3 Waste by type and disposal method	Pagg. 76-77	
Supplier environmental assessment			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 143-145	
308- Supplier environmental assessment	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Pagg. 143-145	
Employment			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 96-99	
401-Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Pagg. 96-99	
Labor/management relations			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 112	
402 - Labor/management relations	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	Pag. 112	
Occupational health and safety			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 108, 110-117	
403- Occupational health and safety	403-1 Occupational health and safety management	Pagg. 110-112	

	system		
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Pagg. 111-112, 116-117	
	403-3 Occupational health services	Pagg. 113-114	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Pagg. 112-113	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Pag. 108	
	403-6 Promotion of worker health	Pagg. 113-114	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Pagg. 111-112, 114-116	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Pag. 112	
	403-9 Work-related injuries	Pagg. 114-116	
	403-10 Work-related ill health	Pagg. 116-117	
Training and education			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 49-50, 95-96, 106-110	
404-Training and education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pagg. 107-108	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Pagg. 106-110	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Pagg. 49-50, 95-96	
Diversity and equal opportunity			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 47-48, 95,100-102	
405- Diversity and equal opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pagg. 47-48, 100-102	

	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pag. 95	
Non-discrimination			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 101	
406- Non-discrimination	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Pag. 101	
Local communities			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 14-16, 136-141	
413-Local communities	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Pagg. 14-16, 136-141	
Supplier social assessment			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 143-145	
414- Supplier social assessment	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Pagg. 143-145	
Customer health and safety			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 133-134	
416- Customer health and safety	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Pagg. 133-134	
Marketing and labeling			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 120	
417-Marketing and labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Pag. 120	
Customer privacy			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pagg. 123-124	
418- Customer privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pagg. 123-124	

Trasformazione digitale, innovazione e smart city			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 9, 28-31, 79	
Si tratta di una disclosure non GRI	Trasformazione digitale, innovazione e smart city	Pag. 9, 28-31, 79	



**Building a better
working world**

EY S.p.A.
Piazza della Libertà, 9
50129 Firenze

Tel: +39 055 552451
Fax: +39 055 5524850
ey.com

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

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della E.S.T.R.A. S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo E.S.T.R.A.") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 aprile 2023 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "2.8 La Tassonomia europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardina, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000.000 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi.
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000534 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945. Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 16/7/1997



Building a better
working world

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo E.S.TR.A.;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

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



Building a better
working world

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della E.S.TR.A. S.p.A. e con il personale di Estra Clima S.r.l. e Bisenzio Ambiente S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo E.S.TR.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo E.S.TR.A. non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "2.8 La Tassonomia europea" della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Firenze, 11 maggio 2023

EY S.p.A.

Andrea Eronidi
(Revisore Legale)