

SINTESI

AL CENTRO IL NOSTRO AGIRE RESPONSABILE

Bilancio di Sostenibilità 2023

#presentesostenibile

 estra

future

Storia

2009

L'ANNO IN CUI
NASCE ESTRA S.P.A.,
DALL'UNIONE
DI TRE MULTIUTILITY
TOSCANE

Estra S.p.A. nasce in Toscana nel 2009 dall'aggregazione di tre multiutility toscane a capitale pubblico: Consiag di Prato oggi confluita in Alia Servizi Ambientali che attualmente detiene il 39,5% del capitale sociale, Coin-gas di Arezzo (con il 25,14%) e Intesa di Siena (25,14%). A fine 2017 è entrata a far parte della compagine sociale anche la multiutility Viva Servizi che poi ha trasferito la partecipazione in Estra a Viva Energia di Ancona con una quota del 10%. Il rimanente 0,22% è detenuto dalla stessa Estra.

I Soci di Estra rappresentano gran parte dei Comuni delle province di Ancona, Arezzo, Firenze, Grosseto, Macerata, Pistoia, Prato e Siena.

Il 26 gennaio 2023 è stato sottoscritto, dai rappresentanti delle singole società, l'atto di fusione per incorporazione in Alia Servizi Ambientali di Publiservizi, Consiag e Acqua Toscana. Il progetto di fusione per incorporazione delle tre citate società in Alia Servizi Ambientali S.p.A. era stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della stessa, il 28 aprile 2022.

Con questo atto prendeva corpo la nascita di una multiutility toscana che mira a consolidare un settore industriale strategico, colmando un forte ritardo rispetto ai processi di fusione già da tempo realizzati dalle regioni del nord e del centro Italia, mantenendo sul territorio toscano tutte le leve strategiche e decisionali

sui processi industriali e le relative ricadute di natura economica e sociale.

Dal settembre 2022 Alia Servizi Ambientali svolge attività di Direzione e Coordinamento su Estra S.p.A..

Il Gruppo Estra, con 895.719 clienti gas e energia elettrica e ricavi totali consolidati adjusted per 1.212 milioni di euro nel 2023, è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia. È infatti attivo prevalentemente in Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Campania, Calabria e Puglia.

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

- approvvigionamento, vendita di gas naturale e di energia elettrica;
- distribuzione di gas naturale;
- gestione tecnico-operativa di reti di telecomunicazioni e commercializzazione 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.

IL GRUPPO



Vision e Valori del Gruppo

“ESSERE
PARTE
DI”

È L'IDEA DI IMPEGNO
DEL GRUPPO VERSO
LE PROPRIE COMUNITÀ

Vicini per andare lontano. Vogliamo essere un Gruppo 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.

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.

Il nostro impegno per gli SDGs

I temi materiali del Gruppo Estra contribuiscono al raggiungimento di 8 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).



Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico
Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti



Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori
Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano



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



Trasformazione digitale, innovazione e smart city
Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo



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



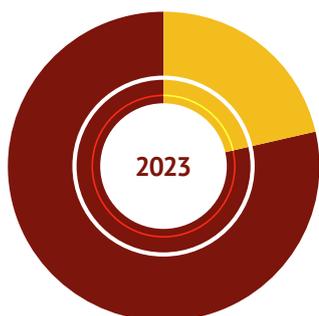
Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico
Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti



Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori
Etica, integrità e lotta alla corruzione
Promozione dell'inclusione e della diversità

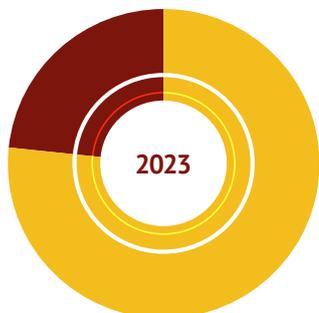


LA GOVERNANCE



- Uomini 73,9%
- Donne 26,1%

COMPOSIZIONE PER GENERE



- Dai 30 ai 50 anni inclusi 25%
- Oltre i 50 anni 75%

COMPOSIZIONE PER ETÀ



SONO LE CERTIFICAZIONI
POSSEDUTE DALLE
SOCIETÀ DEL GRUPPO
ESTRA

Nell'esercizio 2023, gli organi di governance del Gruppo Estra contano 92 membri. In termini di genere, si riscontra una marcata prevalenza degli uomini, con il 73,9% delle posizioni occupate. In rapporto all'età, invece, si può rilevare che nel 75% dei casi i membri superano i 50 anni.

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. 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 2023 è stato approvato il nuovo Codice Etico e di Condotta che contiene, come si evince, anche norme di condotta per tutti i soggetti coinvolti. Il Codice è uno degli strumenti della responsabilità sociale di impresa per l'attuazione di buone pratiche di comportamento e

rappresenta un punto di riferimento e una guida per chi lavora in Estra e per tutti coloro che intrattengono, stabilmente o temporaneamente, relazioni con le società del gruppo affinché svolgano la loro attività secondo completa osservanza dei principi espressi nel Codice.

Contemporaneamente all'approvazione del Codice Etico e di Condotta sono state approvate, in prima emissione, per tutte le società del Gruppo, le seguenti Politiche:

- Politica Anticorruzione, che si ispira alle regole di comportamento previste nel Codice Etico e di Condotta, e fornisce a tutto il personale e a tutti coloro che operano a favore o per conto del Gruppo, i principi e le regole da seguire per garantire il rispetto delle leggi anticorruzione;
- Politica Diritti Umani, ispirata ai Sustainable Development Goals, in particolare alla "Uguaglianza di genere" (obiettivo n. 5), al "Lavoro dignitoso e crescita economica" (obiettivo n. 8) e a "Ridurre le disuguaglianze" (obiettivo n. 10).

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. Le Società del Gruppo Estra posseggono 46 certificazioni.

Il valore generato e distribuito dal Gruppo

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.

Infatti, il Gruppo 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 2021-2023 (MIGLIAIA DI €)

	2021		2022		2023	
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	1.066.243		1.780.409		1.230.144	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER	990.753		1.715.821		1.132.779	
FORNITORI	902.068	91%	1.622.276	94,6%	1.016.382	89,7%
PERSONALE	41.856	4,2%	46.595	2,7%	48.941	4,3%
SOCI/AZIONISTI E FINANZIATORI	27.257	2,8%	30.329	1,8%	48.916	4,3%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	17.496	1,8%	14.273	0,8%	16.574	1,5%
COLLETTIVITÀ E TERRITORIO	2.076	0,2%	2.348	0,1%	1.966	0,2%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	75.490		64.588		97.364	

GLI
STAKEHOLDER
E IL VALORE
CREATO DAL
GRUPPO

L'AMBIENTE

15.741

tonnellate CO₂
**TOTALE EMISSIONI
EVITATE NEL 2023**
(+12,75% rispetto al 2022)

Emissioni evitate di CO₂

Le emissioni evitate derivano da:

- interventi di efficientamento energetico (2.089 t di CO₂ evitate, pari al 13,3% del totale delle emissioni evitate);
- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (13.653 t di CO₂ evitate, pari al 86,7% del totale delle emissioni evitate).

Emissioni prodotte di CO₂

Le emissioni prodotte derivano:

- dal consumo di metano e di energia elettrica per il funzionamento delle sedi, uffici e impianti;
- dal consumo di metano e di energia elettrica per il riscaldamento delle cabine REMI per la distribuzione del gas oltre agli impianti ausiliari per le cabine come quelli di telelettura e gli alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni;
- dalle perdite di metano;
- dal consumo del parco automezzi;
- da gas refrigeranti.

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.

68.019,3

tonnellate CO₂
**EMISSIONI TOTALI
DI SCOPO 1**
(+3,1% rispetto al 2022)

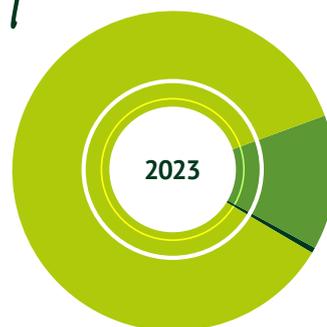
2.992

tonnellate CO₂
**EMISSIONI TOTALI DI SCOPO 2
LOCATION BASED**
(+4,8% rispetto al 2022)

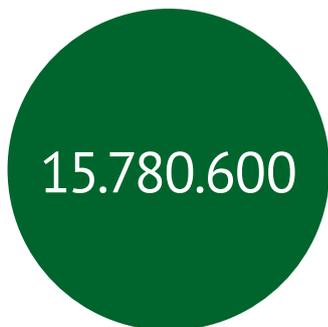


Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

L'86% del totale dell'energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta dal Gruppo nel corso del 2023 deriva dal fotovoltaico, il 13,7% dalle biomasse e lo 0,3% dall'idroelettrico. La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è cresciuta del 5,2% rispetto al 2022.



- Fotovoltaico 86%
- Biomasse 13,7%
- Idroelettrico 0,3%



ENERGIA TERMICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI (DALL'IMPIANTO A BIOMASSE)
(-9,3% rispetto al 2022)



Questa riduzione è dovuta a una minore richiesta degli utenti, a causa del fattore clima-

tico, in particolare dell'avvento di una stagione invernale più mite.

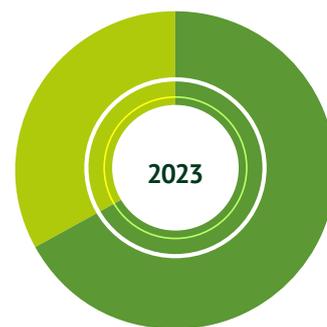


ENERGIA FRIGORIFERA PRODOTTA DALL'IMPIANTO A BIOMASSE
(-7% rispetto al 2022)



I RIFIUTI DEL GRUPPO ESTRA

	2023
	Kg
TOTALE GENERALE RIFIUTI	1.050.880
INVIATI A RECUPERO	699.232
INVIATI A SMALTIMENTO	351.648



- Inviati a smaltimento 33%
- Inviati a recupero 67%

Abbiamo stampato, abbiamo piantato

Il Gruppo Estra, già da alcuni anni, 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.

Tramite il sistema PrintReleaf nel 2023 Estra ha compensato l'equivalente di 3.121.095 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 375 alberi.

159.050

**CONTRATTI ENERGIA
ELETTRICA ATTIVI**
(+62,7% rispetto al 2022)

OLTRE
435 mln

**di kWh consumati
PROVENIENTI
DA OFFERTE DI
ENERGIA ELETTRICA
GREEN DI ORIGINE
100% DA FONTI
RINNOVABILI**

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 2023 il Gruppo ha installato 6 nuove co-

lonnine, tutte nel territorio toscano. Alla fine del 2023 sono quindi 36 le colonnine installate dal Gruppo tra Toscana e Marche.

L'energia erogata nel 2023 da queste colonnine è stata pari a 196.183 kWh, tutta proveniente da fonti rinnovabili certificate, per un totale di 13.444 ricariche effettuate.

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.

Listini Energia Elettrica

Proposta di energia elettrica certificata 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.

Listini Gas

Garantiscono la compensazione della CO₂ derivante dai consumi di gas dei clienti attraverso l'acquisto di crediti di CO₂ sul mercato volontario, mediante il finanziamento di progetti internazionali certificati Gold Standard che sviluppano energie rinnovabili e che mirano alla lotta al cambiamento climatico.

323.796

CONTRATTI GAS ATTIVI
(-1,2% rispetto al 2022)

229 mln

**di mc consumati
PROVENIENTI DA LISTINI GAS
CHE GARANTISCONO
LA COMPENSAZIONE DELLA CO₂**

7.500

TOTALE PIANTE
MESSE A DIMORA

Mosaico Verde

Estra aderisce a “Mosaico Verde”, campagna nazionale di forestazione ideata e promossa da Azzeroco₂ e Legambiente, nata con lo scopo di recuperare aree verdi urbane ed extraurbane per ridurre le emissioni di CO₂, contribuendo all’incremento della biodiversità locale, al ripristino delle coperture arboree e creando nuove aree alberate per i cittadini.

Interventi realizzati:

2021 Civitella in Val di Chiana (AR), Calenzano (FI), Ancona

2022 Arezzo, Follonica (GR), Macerata

2023 Pesaro, Vasto (CH), Parco Mediceo di Pratolino (FI)

Efficienza energetica

Attraverso la società Estra Clima, il Gruppo Estra svolge l’attività di efficientamento energetico per conto di soggetti terzi. Per ciò che concerne gli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale, nel 2023 si registra un aumento esponenziale di oltre il 139% con interventi effettuati su 67 condomini a fronte dei 28 del 2022.

turazione e riqualificazione condominiale, nel 2023 si registra un aumento esponenziale di oltre il 139% con interventi effettuati su 67 condomini a fronte dei 28 del 2022.

PRINCIPALI INTERVENTI REALIZZATI

	2023
RISTRUTTURAZIONI E RIQUALIFICAZIONI CONDOMINIALI	67
SOSTITUZIONE CALDAIE DI UTENTI RESIDENZIALI	145
IMPIANTI FOTOVOLTAICI RESIDENZIALI INSTALLATI	7
IMPIANTI FOTOVOLTAICI NON RESIDENZIALI INSTALLATI	3

Estra, attraverso la società Estra Clima, supporta la creazione di comunità energetiche rinnovabili per condividere energia pulita in favore della sostenibilità ambientale e per rendere accessibile l’opportunità di differenziare la disponibilità di energia elettrica, ad oggi principalmente fornita dalla rete dal sistema energetico nazionale. Le Comunità energetiche rinnovabili sono soggetti giuridici, come ad esempio cooperative oppure associazioni senza scopo di lucro, attraverso cui cittadini, condomini, attività commerciali e imprese collaborano tra loro per produrre, consumare e gestire energia pulita attraverso uno o più impianti locali. Nel 2023 sono state costituite le seguenti as-

sociazioni che porteranno avanti con Estra Clima altrettante CER:

- CER.Ca.Ci., comunità che riunisce sei studi amministrativi di Prato e che promuove la realizzazione di CER a Prato, Montemurlo, Carmignano e Poggio a Caiano. Un parco di condomini stimato in circa 7.500 unità abitative;
- CER.Ca., comunità composta da cittadini, imprese, associazioni di volontariato e il Circolo ARCI di Calenzano che ha l’obiettivo di promuovere comunità operanti nell’area della provincia di Firenze;
- G.E.CO., comunità promossa dai Comuni di Vaiano, Cantagallo e Vernio.

LE PERSONE

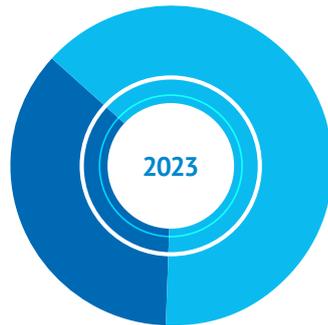
830

NUMERO DIPENDENTI NEL 2023

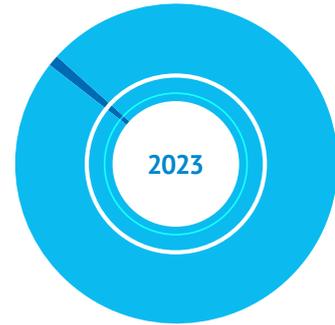
(Ad essi si aggiungono 21 somministrati, per una forza lavoro complessiva di 851 persone)

Le risorse umane rappresentano per il Gruppo Estra la base solida che determina il vero valore aggiunto aziendale, la sua capacità di adattarsi ai cambiamenti del mercato e di continuare a crescere e svilupparsi. Investire nell'attrazione, nello sviluppo e nel benessere dei dipendenti rappresenta una delle priorità

del Gruppo che presta molta attenzione alla creazione e al mantenimento di una cultura aziendale condivisa nella quale la fiducia, la collaborazione e il rispetto tra le persone sono elementi cardine per il raggiungimento di obiettivi comuni e la creazione di una visione a lungo termine.



● Uomini 64%
● Donne 36%



● Tempo indeterminato 98,9%
● Tempo determinato 1,1%

9

NUMERO TOTALE INFORTUNI

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

NUOVE ASSUNZIONI (SUDDIVISE PER GENERE E FASCE DI ETÀ)

	2023
TOTALE	41
UOMINI	68,3%
DONNE	31,7%
NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ	
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	31,7%
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	56,1%
OLTRE 50 ANNI	12,2%



NUMERO TOTALE ORE DI FORMAZIONE

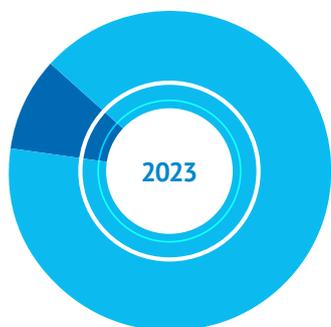
Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano



NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER LAVORATORE

Il Gruppo Estra considera l'investimento nella formazione delle sue Persone un imperativo sempre più imprescindibile per la continuità e il successo dell'azienda nel lungo periodo. Per questo, promuove una vasta gamma di servizi formativi rivolti al personale in aggiunta ai percorsi di formazione obbligatoria, consapevoli del ruolo fondamentale che la formazione svolge per accrescere il capitale umano e la sua crescita professionale. Nel 2023, i dipendenti che hanno preso parte ad

attività formative sono stati 765, pari all'88,9% della popolazione aziendale. 95,5% delle ore di attività formativa erogate ai dipendenti si è svolto in presenza. Il Gruppo Estra utilizza il tirocinio come strumento per ampliare la sua politica di sviluppo del personale oltre i confini aziendali. Questa iniziativa offre un'opportunità a giovani studenti delle scuole superiori, a laureandi o neolaureati di acquisire esperienza lavorativa temporanea all'interno dei vari settori aziendali.



- Full-time 90,8%
- Part-time 9,2%

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI IN BASE AL CONTRATTO

Conciliazione tra lavoro e vita privata

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%. Sono 436 i dipendenti del Gruppo (inclusi i cessati nell'anno) che nel 2023 hanno stipulato questi accordi volontari: 229 donne e 222 uomini, pari al 52,4% del personale.



ORE LAVORATE IN SMART WORKING



GIORNATE LAVORATE IN SMART WORKING

Clienti in cifre

Vendita gas metano e energia elettrica

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

555.642

NUMERO CLIENTI
GAS METANO

(-0,6% rispetto al 2022)

340.077

NUMERO CLIENTI
ENERGIA ELETTRICA

(+74,1% rispetto al 2022)

Distribuzione gas metano

Anche il servizio di distribuzione di gas metano si concentra nel Centro e nel Sud Italia. Il Gruppo, infatti, gestisce la rete e gli impianti gas nelle province di Arezzo, Ancona, Bari,

Campobasso, Firenze, Foggia, Grosseto, Isernia, L'Aquila, Lucca, Perugia, Pistoia, Prato, Rieti, Siena e Teramo, tramite le Società di distribuzione Centria Reti Gas, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas.

634.773

PDR ATTIVI

(stabile rispetto al 2022)

8.421

LUNGHEZZA DELLA RETE
GAS METANO (Km)

(+0,5% rispetto al 2022)

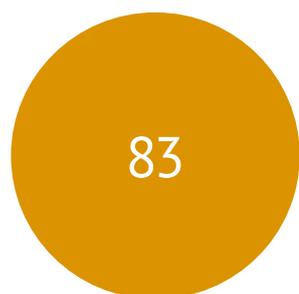
Altri servizi

2023	
TELECOMUNICAZIONI	
NUMERO CLIENTI	4.717 ¹
INFRASTRUTTURA IN FIBRA OTTICA	
KM CAVO	1.464 ²
DISTRIBUZIONE E VENDITA GPL	
PDR ATTIVI	5.183 ³
LUNGHEZZA DELLA RETE GPL (KM)	147 ⁴
TELERISCALDAMENTO	
NUMERO CLIENTI	1.508 ⁵

1. +3,3% rispetto al 2022
2. +6,1% rispetto al 2022
3. -0,4% rispetto al 2022

4. -1,3% rispetto al 2022
5. +4,3% rispetto al 2022

Canali di contatto



STORE
E SPORTELLI
NEL 2023

Store e uffici al pubblico
Nell'ottica di vicinanza e supporto ai clienti, il Gruppo ha da sempre adottato una strategia caratterizzata da una forte presenza sul territorio. Gli oltre 80 store e sportelli, distribuiti

principalmente nel Centro e nel Sud Italia, forniscono assistenza ed informazioni su prodotti e servizi, accompagnando i clienti verso una scelta energetica consapevole.



TEMPO MEDIO
DI ATTESA ALLO
SPORTELLO (min.)
(17 minuti nel 2022)



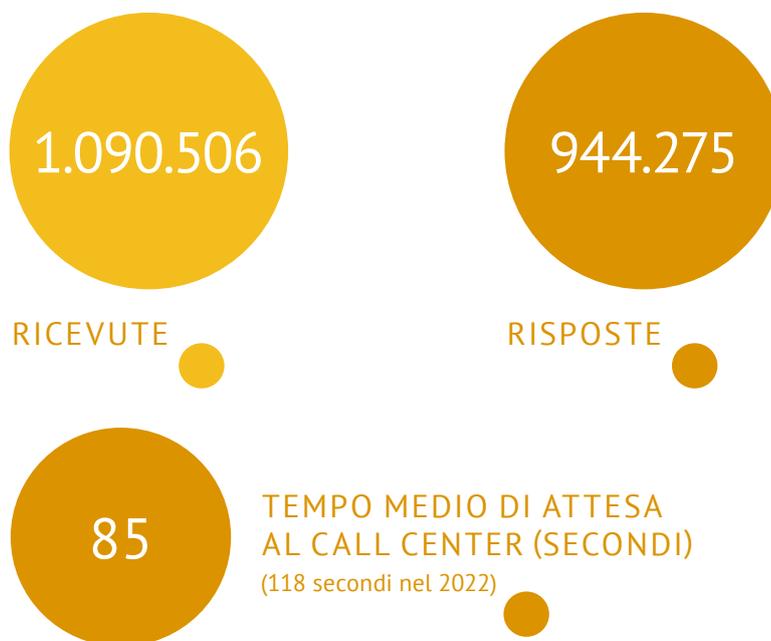
NUMERO DI CLIENTI
SERVITI AGLI SPORTELLI
(+20,7% rispetto al 2022)



I clienti e i potenziali clienti, oltre agli store e agli uffici al pubblico, hanno a disposizione

un altro canale di contatto diretto con il Gruppo: il call center dedicato.

NUMERO DI CHIAMATE (CALL CENTER SOCIETÀ DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS) AD OPERATORE TOTALI E ANDATE A BUON FINE



Gli aumenti, sia quello relativo agli accessi agli store e agli uffici al pubblico che quello relativo al numero di chiamate ricevute dal call center, sono stati determinati principalmente da tre eventi:

- la modifica dell'indice di riferimento dei listini gas da PFOR a PSV per il calcolo del prezzo della materia prima definita da ARERA e quindi applicata ai listini dei clienti del Gruppo. Tale modifica, apportata a causa di un forte innalzamento dell'indice PFOR, ha determinato molte richieste di informazioni da parte dei clienti sulle tariffe applicate e anche su possibili cambi di listino. In relazione a questo, anche il forte aumento dei

prezzi causato dalla riduzione delle forniture dalla Russia ha scaturito l'innalzamento del numero di richieste di informazioni sia sul canale sportello che sul canale call center;

- la conferma della fine del servizio di tutela gas per i clienti domestici previsto a partire dal 1 gennaio 2024 e la conseguente gestione dei cosiddetti "requisiti di vulnerabilità" definiti da ARERA;
- l'aggiudicazione da parte di Estra Energie del Lotto 9 dell'Asta indetta dall'Acquirente Unico per lo svolgimento del Servizio a tutele graduali per le microimprese del settore dell'energia elettrica nelle Regioni Calabria e Basilicata e nelle province di Bari e Taranto.

255.870

NUMERO ISCRITTI
AREA CLIENTI WEB

147.250

CLIENTI CHE HANNO
SCARICATO L'APP DI ESTRA
(ANDROID+IOS)

3.584

RECLAMI SCRITTI

Reclami

Già nel 2022, a causa della forte instabilità dei prezzi delle materie prime e conseguentemente degli aumenti dei costi delle bollette, si era registrato un importante aumento dei reclami scritti ricevuti dalle Società di vendita di gas ed energia elettrica (Estra Energie e Prometeo). Così

anche nel 2023 si è confermato tale andamento. Il 96% dei reclami sono attribuibili alle società di vendita di gas ed energia elettrica, e il restante 4% alle quattro società di distribuzione del gas del Gruppo (Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas).

34

TEMPO MEDIO
DI ARRIVO (min.)

Pronto intervento gas

Il Gruppo Estra gestisce il servizio di distribuzione gas tramite quattro società, Centria, Edma Reti Gas, Gergas e Murgia Reti Gas, con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e di continuità del servizio, grazie a sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento 24 ore su 24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispe-

zione sistematica e programmata della rete. Il servizio di pronto intervento è fondamentale per garantire la sicurezza e la continuità dei servizi offerti ai cittadini. Le quattro Società del Gruppo che operano in questo ambito rilevano performance significativamente migliori rispetto allo standard stabilito da ARERA che prevede un tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti.

ISPEZIONI RETE DISTRIBUZIONE GAS

	2023
METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE	3.719.572 pari al 97,6% dei metri totali di alta e media pressione
METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE	4.471.221 pari al 98,1% dei metri totali bassa pressione
NUMERO RIPARAZIONI	74

Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali



Scuole Viaggianti AS 2023/2024

Scuole Viaggianti è il progetto che Estra dedica alle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado di Abruzzo, Marche, Molise, Toscana e Umbria per incentivare tra le nuove generazioni una cultura della sostenibilità educando a comportamenti responsabili e raggiungere insieme gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Il progetto è strutturato tramite una piattaforma digitale come un viaggio attraverso il quale studenti e docenti vanno alla scoperta delle principali tematiche collegate agli SDGs previste nelle ore di Educazione Civica: rifiuti, energia, mobilità, consumo di suolo, smart city.

Attività: trasmissioni in diretta streaming, podcast, videochiamate tra classi, concorsi, rassegne teatrali digitali, un "Kit del Viaggiatore" a supporto e una guida del viaggio, contenente video di approfondimento e schede attività che affrontano la tematica utilizzando una delle metodologie didattiche proposte: gamification, compito di realtà, coding, tinkering e storytelling.

Premi: buoni per l'acquisto di materiale didattico e "Il Grande Sconquasso", spettacolo teatrale dal vivo a basso consumo e impatto zero prodotto da Estra e realizzato dalla compagnia teatrale Straligut.

SCUOLE VIAGGIANTI 2023/2024

	SCUOLE ISCRITTE	DOCENTI COINVOLTI	STUDENTI COINVOLTI
TOTALE	718	1.400	22.500

Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento AS 2023/2024

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", a conferma dell'impegno del Gruppo su progetti che offrono percorsi di formazione indirizzati alle nuove generazioni. Il percorso si articola in moduli teorici che affrontano temi come 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, l'economia circolare. Inoltre la nuova edizione si arricchisce di un focus approfondito sul mondo del lavoro nel settore dell'energia: competenze, percorsi di formazione, professioni.

"La transizione energetica che fa scuola" è fruibile online in 40 ore certificate, al termine delle quali è inoltre possibile certificare ulteriori ore grazie alla realizzazione di un project work.

PCTO 2023/2024

	SCUOLE ISCRITTE	STUDENTI ISCRITTI
TOTALE	34	394



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.

Nella seconda edizione del contest, associazioni provenienti da tutta Italia si sono sfidate a suon di like su www.estra.it/ecup nelle 10 categorie sportive selezionate: Calcio, Nuoto/ Sport Acquatici, Danza, Ginnastica, Pallavolo, Arti Marziali, Atletica, Pallacanestro, Tennis/ Padel, Altro.

Ai vincitori sono stati assegnati i 10 premi del valore di 5.000 € ciascuno e un fantastico "Winner kit" contenente materiale per gli atleti e per il campo sportivo.

ECUP EDIZIONE 2023

ISCRITTI	NUMERO VOTI	REGIONI	DISCIPLINE SPORTIVE
171	32.803	15	10

 **estra per lo sport**
PREMIO GIORNALISTICO
L'ENERGIA DELLE BUONE NOTIZIE

Premio giornalistico "Estra per lo Sport: l'energia delle 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: l'energia delle Buone Notizie", giunto alla VI edizione, e la III Edizione della call to action "Estra per lo Sport: l'energia delle buone pratiche".

La VI Edizione del Premio Giornalistico rinnova l'impegno di Estra per l'individuazione dei migliori articoli e/o servizi di giornalismo sportivo

volti a mettere in luce il valore di agenzia educativa e di promozione sociale dello sport attraverso l'affermazione dei suoi migliori valori.

La III Edizione della call to action "Estra per lo Sport: l'energia delle buone pratiche" vuole offrire un riconoscimento alle Associazioni che promuovono e incentivano lo sport sui territori che vedono una forte presenza di Estra: Toscana, Marche, Abruzzo, Umbria, Molise. Hanno partecipato alla III Edizione della call to action "Estra per lo Sport: l'energia delle buone pratiche" 158 società.

CALL TO ACTION ASSOCIAZIONI SPORTIVE

ISCRITTI	REGIONI	ASSOCIAZIONI PREMIATE
158	5	8



I FORNITORI

I dati riportati 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.

Fornitori in cifre

2.607

NUMERO FORNITORI
NEL 2023

223.616

VALORE COMPLESSIVO DELLE
FORNITURE (Migliaia, €)
(-30,8% rispetto al 2022)

VALORE DELLE FORNITURE CENTRO ITALIA IN %

	2021	2022	2023
ABRUZZO	2,2%	3,4%	0,4%
LAZIO	8,0%	23,2%	11,0%
MARCHE	9,1%	10,5%	2,4%
MOLISE	0,8%	0,7%	0,9%
TOSCANA	78,5%	59,3%	84,0%
UMBRIA	1,4%	2,9%	1,3%

SUDDIVISIONE GEOGRAFICA DEL VALORE COMPLESSIVO DELLE FORNITURE IN TERMINI PERCENTUALI

	2023
NORD	28,5%
CENTRO	65,4%
SUD	5,4%
ISOLE	0,7%





*Inquadra il QR code per iscriverti
alla newsletter ImprontaEstra*

Progetto grafico:
Industree Communication Hub

Estra SpA
Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel: +39 0574 872
www.estra.it



