

# AL CENTRO IL NOSTRO AGIRE RESPONSABILE

Bilancio di Sostenibilità 2023

#presentesostenibile



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

Sede legale in Via Ugo Panziera 16, Prato (PO)

Capitale sociale € 228.334.000,00 i. v.

Codice fiscale e n. iscrizione al Registro delle  
Imprese di Prato 02149060978,

Rea n. 0505831

## ORGANI SOCIALI

**Consiglio di amministrazione**

*Presidente Esecutivo* Francesco Macri

*Amministratore Delegato* Nicola Ciolini

*Vice Presidente* Alessandro Fabbrini

*Consigliere* Dania Orlandi

*Consigliere* Maria Cristina Rossi

**Collegio Sindacale**

*Presidente* Rita Pelagotti

*Componente* Alessandro Mannelli

*Componente* Athos Vestrini

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

#presentesostenibile



# AL CENTRO IL NOSTRO AGIRE RESPONSABILE

Quest'anno il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Estra si trasforma in una rassegna di **eventi significativi**.

Attraverso il Report ripercorreremo **sette appuntamenti chiave** che hanno sancito l'inizio di progetti volti al miglioramento della società.

Sette sono i **valori** generati da ogni singola iniziativa, insieme danno forma all'Agire Responsabile di Estra e al suo concreto **impegno** verso il benessere delle proprie **persone**, la salvaguardia del **territorio** e l'attenzione costante verso la **comunità**.

**È questa l'impronta positiva che lasciamo ogni giorno.**





responsibility

# indice

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

pag. 6

1  
IL GRUPPO  
8

Storia	10
Vision e valori del Gruppo	13
Modello organizzativo	14

2  
GLI  
STAKEHOLDER  
E IL VALORE  
CREATO  
DAL GRUPPO  
16

Obiettivi e risultati	18
Introduzione	19
Gli Stakeholder e il loro coinvolgimento	20
Analisi di Materialità e SDGs	22
Valore generato e distribuito	30
Investimenti	32
Innovazione, ricerca e sviluppo	33
La tassonomia europea	37

3  
LA  
GOVERNANCE  
68

Obiettivi e risultati	70
Organi di Governo e di Controllo societari	73
Gestione responsabile delle attività	79
Modello di gestione e politiche di governance	79
Certificazioni	88
Gestione dei rischi	89

4  
L'AMBIENTE  
94

Obiettivi e risultati	96
Politica ambientale	101
Consumi energetici	102
<i>Consumi di metano</i>	103
<i>Consumi di energia elettrica</i>	105
<i>Consumi degli automezzi</i>	107
Emissioni prodotte di NOx e PM10	109
Rifiuti prodotti	109
Mitigazione degli impatti ambientali	112
<i>Efficientamento energetico delle sedi</i>	112
<i>Mobilità elettrica</i>	112
Produzione di energia da fonte rinnovabile	113
Produzione di energia da fonte non rinnovabile	116
Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili	117
Efficienza energetica	118
Comunità Energetiche	119
Emissioni di CO <sub>2</sub>	120
<i>Emissioni prodotte</i>	120
<i>Emissioni evitate</i>	121

5  
LE PERSONE  
124

Obiettivi e risultati	126
Gestione responsabile delle persone	128
<i>Occupazione</i>	128
<i>Categorie protette</i>	134
<i>Contratti e retribuzioni</i>	135
<i>Assunzioni e cessazioni</i>	138
Benessere dei lavoratori	144
<i>Promozione della diversity e tutela delle pari opportunità e dei diritti umani</i>	144
<i>Conciliazione tra lavoro e vita privata</i>	149
<i>Welfare</i>	150
<i>Comunicazione interna</i>	151
Sviluppo del capitale umano	152
<i>Sviluppo delle competenze e valorizzazione del capitale umano</i>	153
<i>Tirocini</i>	156
Diritti e tutele dei lavoratori	157
<i>Partecipazione e consultazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro</i>	159
<i>Promozione della salute dei lavoratori</i>	160
<i>Infortuni sul lavoro</i>	161
<i>Libertà di associazione</i>	165

6  
I CLIENTI  
E LA  
COLLETTIVITÀ  
166

Obiettivi e risultati	168
Relazione con i clienti	170
<i>Clienti in cifre</i>	171
<i>Privacy</i>	174
<i>Bonus sociali e rateizzazioni</i>	175
<i>Bolletta web, area clienti e APP</i>	176
Qualità, sicurezza e continuità dei servizi	178
<i>Clienti serviti agli sportelli e call center</i>	178
<i>Reclami e richieste di informazioni</i>	179
<i>Conciliazioni</i>	181
<i>Contenziosi promossi dai clienti</i>	182
<i>Qualità della distribuzione gas</i>	182
Standard	182
Ispezioni	184
Relazione con le istituzioni, la comunità e il territorio	187
<i>Dialogo con istituzioni locali e nazionali</i>	187
<i>Iniziative per la collettività e lo sviluppo delle comunità locali</i>	188


7  
I FORNITORI  
192

Obiettivi e risultati	194
Gestione sostenibile della catena di fornitura	195
<i>Valutazione e controllo dei fornitori</i>	196
<i>Albo fornitori</i>	198
<i>Procedure di gara</i>	200
Valore delle forniture	204
<i>Fornitori in cifre</i>	204
<i>Contratti e acquisti</i>	208

Lettera agli

Stakeholder





Il 2023 è stato per Estra un anno segnato da importanti cambiamenti nella governance della società.

Il 26 gennaio 2023 è stato sottoscritto, dai rappresentanti delle singole società, l'atto di fusione per incorporazione in Alia Servizi Ambientali di Consiag, Publiservizi e Acqua Toscana. Consiag era uno dei soci fondatori di Estra e la sua entrata in Alia Servizi Ambientali, che è diventata conseguentemente azionista di Estra, ha segnato un passo decisivo verso la costituzione della Multiutility toscana di cui si parlava da più di un anno.

La Multiutility toscana 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.

Estra è un grande player nazionale che ha l'obiettivo di partecipare alla costruzione di questo nuovo soggetto, mettendo a disposizione la propria struttura industriale. *La Multiutility nascerà se non prevarranno mere logiche di potere territoriale a scapito di un atteggiamento generoso e inclusivo capace di andare oltre i cicli politici amministrativi. La cosa migliore è procedere con passo alpino, senza imposizioni, ma coinvolgendo e rendendo partecipi le varie istituzioni. Il soggetto che nascerà può rappresentare uno strumento fondamentale per riacquisire la sovranità amministrativa dei servizi pubblici locali, con la garanzia di adeguate ricadute in termini di investimenti e maggiori efficienze economiche. Per questo mi auguro che, progressivamente, possano far parte di questo progetto anche altri territori toscani.*

La prospettiva non deve essere solo economica, ma anche sociale. Oggi noi dobbiamo contribuire a calmierare i costi, ma anche avere un bilancio solido per garantire gli investimenti che consentono la competitività del sistema.

E a proposito di investimenti, nel 2023, gli investimenti totali del Gruppo Estra sono stati 80,9 milioni di euro.

Da segnalare la particolare attenzione posta in essere dal Gruppo verso la propria infrastruttura. A tale proposito gli investimenti in sviluppo, manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione gas ammontano a 39,2 milioni nel 2023.

Il Gruppo Estra punta all'armonizzazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali nei suoi territori di riferimento. In questo senso non è un caso se, nel 2023, siamo stati partner nella costituzione di tre Comunità Energetiche Rinnovabili. Le CER rappresentano un vero e proprio cambio di prospettiva sull'utilizzo consapevole dell'energia e sul rapporto stesso che i cittadini hanno con l'energia. Da tempo stiamo portando avanti un dialogo con i nostri territori per promuoverle puntando su un modello che si basa sulla condivisione.

In questo documento vengono illustrati molti altri aspetti che caratterizzano l'agire del Gruppo Estra che operando principalmente nel settore dell'energia, deve svolgere sempre più, ne siamo consapevoli, un ruolo attivo nella transizione energetica.

Il Presidente  
Francesco Macrì



21 APRILE 2023

## LE SCUOLE VINCITRICI DEL PROGETTO “SCUOLE VIAGGIANTI” DI ESTRA

LA NATURA DELLE CITTÀ ATTRAVERSO  
LA LENTE DELLA FANTASIA,  
DELL’IMMAGINAZIONE E DELLA  
PERCEZIONE SOGGETTIVA.

Un viaggio alla scoperta della sostenibilità tra riciclo, energia, mobilità, consumo di suolo e smart city. Disegnare il futuro attraverso lo sguardo delle giovani generazioni: è questo il valore messo in circolo da Estra con “Scuole Viaggianti” un progetto nato con la volontà di incentivare tra i più giovani una cultura della sostenibilità educando a comportamenti responsabili.

La prima edizione (AS 2022/2023) ha visto la partecipazione di 40.000 alunne e alunni, e ha coinvolto oltre 833 scuole dell’infanzia, primaria e secondaria di I grado delle cinque regioni partecipanti, insieme a 1700 docenti.



Estra



1  
.

## IL GRUPPO

Storia

Vision e valori del Gruppo

Modello organizzativo



Insieme possiamo *progettare il futuro*. Vogliamo mantenere la fiducia delle nostre comunità per essere la multiutility capace di comprendere le esigenze delle *persone*. Siamo pronti a scoprire nuovi orizzonti, mantenendo saldo il nostro impegno nel *guidare il cambiamento* verso un futuro più sostenibile.

*Storia*

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, Coingas 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. Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle Società consolidate integralmente all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2023.

8

GLI OBIETTIVI  
DELL'AGENDA ONU  
2030 CHE IL GRUPPO  
CONTRIBUISCE  
A REALIZZARE

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 attivi-

tà più rilevanti per comprendere come funzionano i costi e i ricavi al fine di non ridurre la redditività a lungo termine delle aziende.

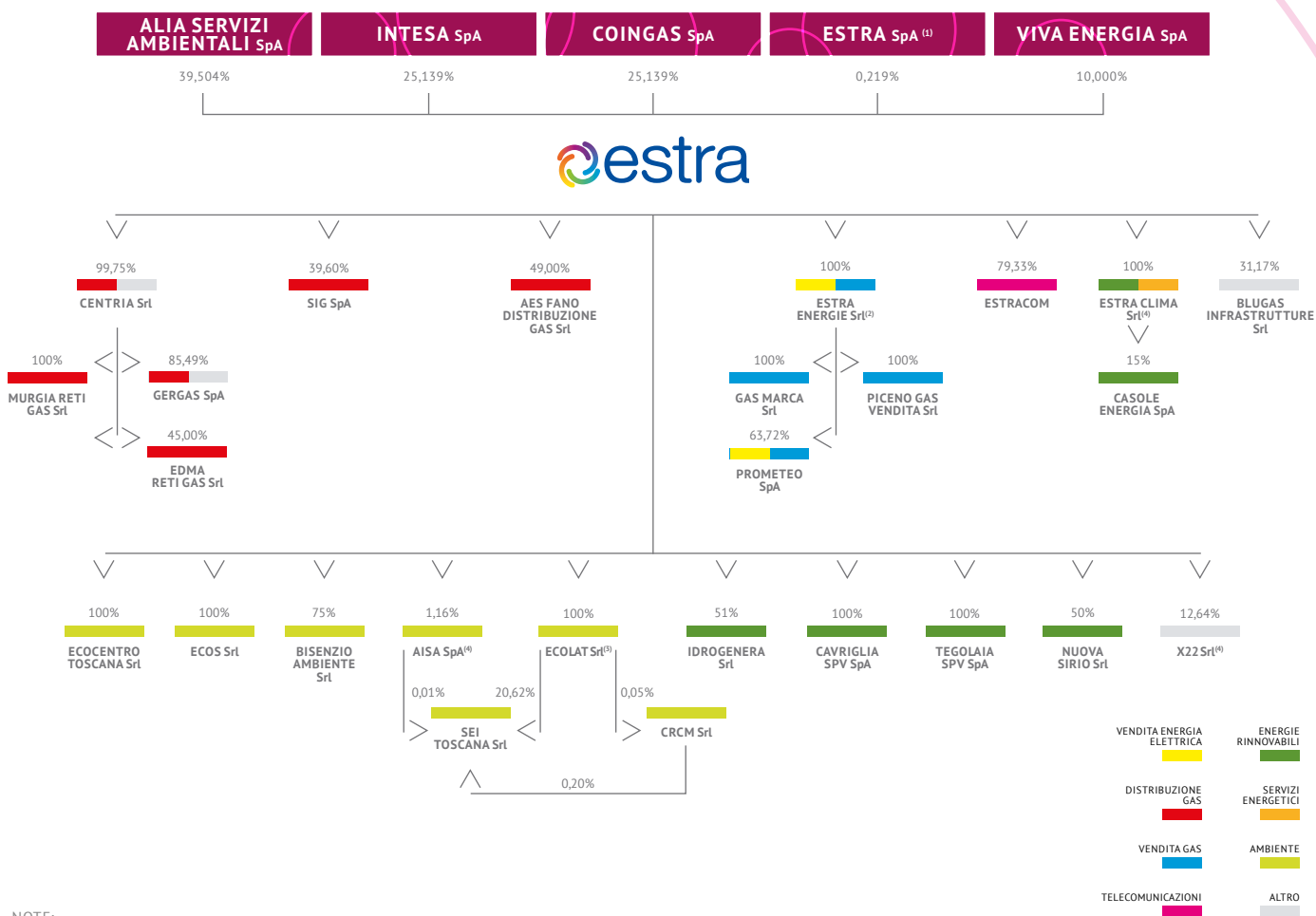
L'individuazione, valutazione e gestione dei rischi consente di gestire l'esposizione al rischio derivante dai propri business e contemporaneamente di preservare l'efficacia della gestione lungo l'intera catena del valore.

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. 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 2023, con l'indicazione delle partecipazioni detenute.

IL GRUPPO ESTRA  
È UNO DEI PRINCIPALI  
OPERATORI NEL SUO SETTORE:  
895.719 CLIENTI GAS ED ENERGIA  
ELETTRICA E RICAVI TOTALI  
CONSOLIDATI *ADJUSTED*  
PER 1.212 MILIONI DI EURO

## STRUTTURA DEL GRUPPO



**NOTE:**

Aggiornamento 31.12.2023

(1) Estra SpA partecipa (6,67%) la Fondazione Ricerca e Innovazione Ets

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

(3) Ecolat Srl partecipa in Cons.Eco

(4) X22 Srl e Aisa SpA sono attualmente in stato di liquidazione

# Vision e valori del Gruppo

*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.*

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 a imparare e scoprire i bisogni quotidiani e le esigenze diversificate delle persone per mantenere rapporti duraturi. Per realizzare tutto ciò, è necessario lavorare ogni giorno con determinazione ad agire per ogni persona e risponderne.

# Modello organizzativo

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

Il modello strutturale si articola, a seconda delle specificità e ampiezza delle problematiche, in:

- Direzioni
- Aree funzionali
- Funzioni
- Attività

La Direzione è costituita da più Aree Funzionali, la cui direzione è affidata ad un Direttore di Area che ne assicura le permanenti interazioni ed il collegamento con la Direzione Generale. L'Area funzionale è costituita da una o più Funzioni che hanno un proprio responsabile e che rappresentano 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.

L'Attività si caratterizza per la massima comunicabilità, fra gli operatori, delle informazioni e delle esperienze, per la complementarità 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 Funzioni aziendali, è costituito in Estra S.p.A. il Comitato Strategico che discute gli indirizzi generali della società, verifica il corretto coordinamento delle attività e l'andamento gestionale complessivo.

Il Comitato è composto da:

- Presidente (presiede il comitato)
- Amministratore Delegato
- Vice Presidente
- Direttore Generale
- Condirettore Generale.





23 FEBBRAIO 2023

## AL VIA XL-CONNECT: IL PROGETTO SULLE TECNOLOGIE PER LA RICARICA DI VEICOLI ELETTRICI CON FONDI EU

L'INNOVAZIONE È IL MOTORE CHE SPINGE  
IN AVANTI IL PROGRESSO UMANO,  
STIMOLANDO LA CRESCITA ECONOMICA,  
MIGLIORANDO LA QUALITÀ DELLA VITA  
E RISOLVENDO SFIDE COMPLESSE.

Estra insieme all'Università di Firenze dimostra di voler partecipare attivamente alla trasformazione positiva del territorio e della società.

XL-Connect ha lo scopo di sviluppare nuove tecnologie e soluzioni per alimentare e ottimizzare in maniera sostenibile le colonnine elettriche di ricarica, oltre che a potenziare quelle esistenti con fonti rinnovabili.

Una trasformazione al centro dell'attualità e in linea con gli obiettivi europei che prevedono di ridurre le emissioni di gas serra del 55% entro il 2030.

La mobilità elettrica è una delle principali leve per raggiungere questo traguardo.

*innovazione*



2  
.

## GLI STAKEHOLDER E IL VALORE CREATO DAL GRUPPO

Obiettivi e risultati

Introduzione

Gli Stakeholder e il loro coinvolgimento

Analisi di Materialità e SDGs

Valore generato e distribuito

Investimenti

Innovazione, ricerca e sviluppo

La tassonomia europea

ambizioni

La capacità di *ascolto* è fondamentale per il Gruppo Estra.  
Per questo coinvolge e informa i propri *Stakeholder*  
e ricerca il loro apporto per la buona riuscita  
dei progetti e delle scelte, condividendo gli obiettivi,  
le strategie, e il valore inestimabile delle *risorse umane*.

## Obiettivi e risultati

Lo stato di avanzamento e il raggiungimento degli obiettivi elencati nella DNF 2022 sono descritti nel paragrafo “Innovazione, ricerca e sviluppo” del presente capitolo.

OBIETTIVI  
2024



INNOVAZIONE  
E SALVAGUARDIA  
DELL'AMBIENTE  
CARATTERIZZANO  
DA SEMPRE L'AGIRE  
DEL GRUPPO

# Introduzione

8

GLI SDGS  
CHE GUIDANO L'AGIRE  
DEL GRUPPO

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 2023 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 2023 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., Ecocentro Toscana S.r.l.

Le informazioni contenute nel presente documento quindi fanno riferimento alle Società consolidate integralmente all'interno del Bi-

lancio Consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2023. Al superamento del 50% di proprietà del capitale della Società, questa rientra infatti nella rendicontazione non finanziaria.

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 del Gruppo Estra, avvalendosi dei sistemi gestionali aziendali, di software specifici, di numerosi report e da quest'anno di un nuovo software sviluppato per la gestione del processo per la predisposizione della DNF. 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 marzo 2024 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, vengono rendicontate le informazioni relative alle attività aziendali ammissibili e allineate ai 6 obiettivi: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

# Gli Stakeholder e il loro coinvolgimento

16

LE ASSEMBLEE CON  
AZIONISTI E SOCI  
INDIRETTI SVOLTE  
NEL 2023

Gli Stakeholder sono tutti quei soggetti, interni ed esterni all'azienda, che sono direttamente coinvolti da quello che accade in azienda e che hanno o possono avere un ruolo attivo nel concorrere al successo dell'impresa. Con le loro decisioni, gli Stakeholder possono infatti avere un impatto (negativo o positivo) molto importante sui progetti e non solo, in alcuni casi sono anche portatori di interesse chiave, in quanto il loro supporto è necessario affinché il progetto stesso esista e abbia successo. Individuare gli Stakeholder e capire cosa vogliono è dunque un processo fondamentale per creare strategie vincenti.

Per questo motivo, la comunicazione, la capacità di ascolto e la partecipazione sono strumenti fondamentali del rapporto tra il Gruppo Estra e i propri Stakeholder. Gli Stakeholder a cui il Gruppo si rivolge sono quelli individuati già nel 2020, successiva-

mente 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:







- 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

Di seguito le principali attività di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Estra che si sono svolte nel 2023.



GLI STAKEHOLDER HANNO  
UN GRANDE IMPATTO SUI  
PROGETTI. COMUNICAZIONE E  
ASCOLTO SONO FONDAMENTALI  
PER CREARE INSIEME  
STRATEGIE VINCENTI

## ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	INIZIATIVE 2023	FREQUENZA/EVENTI 2023
 <b>AZIONISTI E SOCI</b>	Assemblee con gli azionisti e con soci indiretti <sup>1</sup>	16
	<hr/>	
 <b>CLIENTI</b>	Newsletter agli iscritti all'area clienti	mensile
	Trasmissione Estra TV visibile sugli schermi presenti negli uffici al pubblico	mensile
	Inaugurato un nuovo store Estra ad Arezzo	01.12.2023
<hr/>		
 <b>PERSONALE</b>	Notiziario Centria 4 Safety	4
	Notiziario della Sicurezza in Estra	3
	Notizie inserite su intranet	149
<hr/>		
 <b>COLLETTIVITÀ E TERRITORIO</b>	Newsletter <i>Impronta Estra</i>	4
	Post pubblicati su Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram	233
	Informazioni pubblicate sul sito aziendale	87
	Conferenze stampa	17
	Comunicati stampa	77
	Notiziari informativi radio e tv regionali e locali da 60 secondi	quindicinale
<hr/>		
 <b>ISTITUZIONI</b>	Accordo con la società Atlante per l'installazione di 26 nuove colonnine per la ricarica di veicoli elettrici nel comune di Ancona	21.11.2023
	Presentazione a Vaiano (PO) di GECCO, la Comunità Energetica Rinnovabile con Estra Clima	16.01.2023
<hr/>		
 <b>FINANZIATORI</b>	Comunità energetiche rinnovabili, Estra incontra oltre 40 Comuni	04.04.2023
	Nasce CERCA una nuova CER a Calenzano	27.09.2023
	Nasce CER.Ca.Cl che con Estra Clima promuove la nascita di CER a Prato	06.12.2023
	Istruttorie	1
<hr/>		
 <b>AMBIENTE</b>	Piantumazione alberi in collaborazione con Mosaico Verde a Pesaro il 27.3.2023, a Follonica il 20.4.2023 e a Vasto il 15.5.2023 e al parco medico di Pratolino il 18.05.2023.	4
	Prato Forest City - Nuova area verde del parco Alda Merini di Prato	17.05.2023
	Progetti didattici su temi ambientali	2

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 (Alia, Coingas, Intesa e Viva Energia).

# 3

## I FONDAMENTI DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ: IMPATTO, DUE DILIGENCE, STAKEHOLDER

Inoltre il 21 giugno 2023 si è svolto il convegno, in presenza e on line, dal titolo “Comunicare la crisi climatica”, per presentare il Bilancio di Sostenibilità 2022 e avviare un confronto e un dialogo con gli Stakeholder e condividere riflessioni

e spunti su un tema così complesso come quello della crisi climatica in atto, per presentare i temi principali del Bilancio di Sostenibilità 2022 e confrontarsi sul tema.

# Analisi di Materialità e SDGs

L'analisi di materialità è il principio per individuare gli aspetti, rilevanti per l'azienda e per i suoi Stakeholder, che incidono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel tempo, vale a dire i temi materiali che «rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani».

Il processo di analisi di materialità si basa 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.

Seguendo i GRI Standards il Gruppo Estra ha svolto a fine 2022 un processo di analisi di ma-

terialità, coinvolgendo i propri Stakeholder, per condividere e valutare gli aspetti principali per lo sviluppo strategico e per la rendicontazione delle proprie performance ESG.

L'analisi di materialità, sviluppata a fine 2022 e approvata a febbraio 2023, non ha subito aggiornamenti nell'anno 2023, ed è stata svolta 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.

## **2. 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).


## **3. Valutazione della significatività degli impatti**

Tramite il coinvolgimento degli Stakeholder interni (Comitato di Direzione, CdA di Estra S.p.A., 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.

## **4. 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 al termine del processo sono stati raggruppati in 13 temi.



TRAMITE IL COINVOLGIMENTO  
DI TUTTI GLI STAKEHOLDER,  
INTERNI ED ESTERNI, È STATA  
VALUTATA LA SIGNIFICATIVITÀ  
DEGLI IMPATTI

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 rive-

lati “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.

## ANALISI MATERIALITÀ 2023

POSIZIONE	TEMA	DESCRIZIONE TEMA E RELATIVI IMPATTI	INDICATORE GRI	MATERIALITÀ
1	Infrastrutture, reti e business continuity	<p>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.</p> <p>Tali interventi minimizzano il rischio di eventuali malfunzionamenti o interruzioni, garantendo l’efficienza dei servizi e salvaguardando l’accesso all’energia degli utenti.</p>	203 – Impatti economici indiretti	Molto rilevante
2	Tutela della privacy e cyber security	<p>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.</p> <p>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.</p>	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

POSIZIONE	TEMA	DESCRIZIONE TEMA E RELATIVI IMPATTI	INDICATORE GRI	MATERIALITÀ
3	Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo	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.	201 – Performance economica 204 – Prassi di approvvigionamento 413 – Comunità locali	Rilevante
4	Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente	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. 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.	416 – Salute e sicurezza dei clienti	Rilevante
4	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori	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 rapporto con le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori. 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 riducibile, ma non eliminabile.	402 – Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 403 – Salute e sicurezza sul lavoro	Rilevante

POSIZIONE	TEMA	DESCRIZIONE TEMA E RELATIVI IMPATTI	INDICATORE GRI	MATERIALITÀ
5	Gestione responsabile della catena di fornitura	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.	308 – Valutazione ambientale dei fornitori 414 – Valutazione sociale dei fornitori	Rilevante
6	Promozione dell'inclusione e della diversità	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.	405 – Diversità e pari opportunità 406 – Non discriminazione	Rilevante
6	Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico	Il Gruppo Estra ha un ruolo attivo nella transizione energetica e nella lotta al cambiamento climatico, attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la produzione di energia elettrica e termica da fonte rinnovabile tramite un impianto a biomasse, diversi impianti fotovoltaici, un impianto idroelettrico e uno eolico;</li> <li>- 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);</li> <li>- l'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici;</li> <li>- 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 l'installazione di termostati smart.</li> </ul> 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. Inoltre, gli automezzi generano anche emissioni inquinanti (PM10, NOX).	302 – Energia 305 – Emissioni	Rilevante
7	Etica, integrità e lotta alla corruzione	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.	205 – Anticorruzione	Rilevante

POSIZIONE	TEMA	DESCRIZIONE TEMA E RELATIVI IMPATTI	INDICATORE GRI	MATERIALITÀ
7	Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	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. 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.	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<sup>2</sup>:

- “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<sup>3</sup>:

- 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 responsabili;
- Goal 13: Lotta al cambiamento climatico.

GLI 8 OBIETTIVI RISPECCHIANO I VALORI DEL GRUPPO: DALLA PARITÀ DI GENERE, ALL'ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE, ALLE COMUNITÀ SOSTENIBILI



## TEMI MATERIALI CHE CONTRIBUISCONO AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDGS

			
<p>Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico</p> <p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p>	<p>Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori</p> <p>Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano</p>	<p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Trasformazione digitale, innovazione e smart city</p> <p>Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente</p> <p>Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo</p> <p>Infrastrutture, reti e business continuity</p>	<p>Trasformazione digitale, innovazione e smart city</p> <p>Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo</p>
			
<p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p> <p>Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente</p> <p>Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette</p> <p>Tutela della privacy e cyber security</p>	<p>Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico</p> <p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p>	<p>Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori</p> <p>Etica, integrità e lotta alla corruzione</p> <p>Promozione dell'inclusione e della diversità</p>	

### 2. Si specifica che:

- "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 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
<b>LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA</b>	Etica, integrità e lotta alla corruzione
<b>PERSONALE</b>	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano Promozione dell'inclusione e della diversità
<b>SOCIALE</b>	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
<b>AMBIENTE</b>	Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico
<b>DIRITTI UMANI</b>	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori Promozione dell'inclusione e della diversità

*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 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	

Il valore economico direttamente generato nel 2023 è pari a 1.230 milioni. Rispetto al 2022 si registra un decremento del 31% dovuto agli andamenti di fatturato per materie prime gas e power, il quale è stato inficiato prevalentemente dall'andamento dei prezzi variabili delle commodities che si sono ridotti sensibilmente rispetto ai picchi raggiunti nel corso dell'esercizio 2022; inoltre il fatturato complessivo si è ridotto per effetto della contrazione dei consumi gas, conseguenza diretta degli andamenti termici registrati nel corso dell'esercizio 2023. La maggior parte della ricchezza prodotta, pari al 89,7% del totale, è stata distribuita ai Fornitori (locali e nazionali), per complessivi 1.016 milioni. La riduzione in corso d'esercizio è correlata all'andamento dei ricavi di cui sopra.

Al personale dipendente, invece, sono stati distribuiti 48,9 milioni, in leggero aumento del 5% rispetto al precedente esercizio. Ai soci e finanziatori sono stati attribuiti 48,9 milioni in termini di dividendi distribuiti e

di oneri finanziari corrisposti. Il risultato, in aumento del 61% rispetto al 2022, è dovuto essenzialmente all'aumento degli oneri finanziari che passano dai 14 milioni del 2022 ai circa 38 milioni del 2023. I dividendi si sono invece ridotti passando dai 16 milioni dell'esercizio precedente ai 11 milioni del 2023.

Nel 2023 si registra un incremento di 2,3 milioni, della distribuzione della ricchezza alla Pubblica Amministrazione, in conseguenza di maggiori imposte correnti sul reddito.

Alla collettività e al territorio, sono stati distribuiti circa 2 milioni in sponsorizzazioni (sportive, culturali e sociali), liberalità e quote associative.

Il valore economico trattenuto all'interno del Gruppo ammonta a 97,4 milioni. In sensibile aumento rispetto al 2022, per effetto del risultato di esercizio conseguito, nonostante l'aumento dei costi non monetari che rappresentano un indicatore efficace della capacità di autofinanziamento del Gruppo.

1.230

MILIONI IL VALORE  
ECONOMICO GENERATO  
NEL 2023

# Investimenti

Nel 2023, gli investimenti totali del Gruppo sono stati 80,9 milioni di euro, in diminuzione del 10,7% rispetto al 2022. Tale riduzione è relativa al comparto degli investimenti in sviluppo industriale, che riguardano principalmente le attività operazioni di M&A, e che passano dai 58,8 milioni del 2022 ai 52,9 del 2023 pur restando la categoria di investimenti più rilevante con il 65,4% del totale. Da rile-

vare una riduzione anche degli investimenti in innovazione del 14% rispetto all'esercizio precedente, dovuta alla minor acquisizione di sistemi informativi.

La seguente tabella mostra la composizione degli investimenti, effettuati nel triennio 2021-2023.

## INVESTIMENTI (MIGLIAIA DI €)

	2021	2022	2023
SVILUPPO INDUSTRIALE	71.019	58.838	52.909
INNOVAZIONE	16.390	17.886	15.373
SERVIZI	6.828	4.489	4.098
BENI MOBILI E IMMOBILI	3.591	9.356	8.542
<b>TOTALE</b>	<b>97.828</b>	<b>90.569</b>	<b>80.922</b>

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 am-

modernamento della rete di distribuzione gas ammontano a 39,2 milioni nel 2023 contro i 31,6 del 2022, facendo registrare un incremento del 24%.



# Innovazione, ricerca e sviluppo

2

LE START UP  
SELEZIONATE NEL 2023:  
SUNSPEKER  
E UP2YOU

Il Gruppo Estra, al fine di affrontare il cambiamento e la costante evoluzione del contesto energetico, promuove e investe in attività di ricerca e sviluppo volte allo sviluppo di nuove tecnologie e all'accrescimento e al consolidamento delle conoscenze e delle competenze delle persone che lavorano nel Gruppo. Per Estra infatti l'innovazione è un punto cardine attorno al quale ruotano le attività e gli investimenti in modo trasversale in tutti i settori e le Società del Gruppo.

Di seguito si illustrano i principali progetti in ambito innovazione, ricerca e sviluppo svolti nel 2023.

## E-QUBE

La nuova versione del Programma di Accelerazione e Innovazione verticale di Estra, l'E-Qube Startup&Idea Challenge, caratterizzato da uno scouting annuale di tipo continuo (rolling) in settori core per il Gruppo, ha portato alla selezione nel corso del 2023 di due nuove start up, Sunspeker e Up2You, con le quali Estra intende esplorare opportunità di business. Sunspeker è stata selezionata perché ha brevettato SeeBeyond®, una tecnologia che consente di sviluppare una copertura grafica completamente riciclabile, in grado di mimetizzare i pannelli solari, rigidi o flessibili, e di renderli esteticamente compatibili con l'ambiente circostante. Grazie a tale soluzione, ogni superficie può diventare un pannello solare e generare energia pulita, senza impatto estetico negativo e senza compromettere l'efficienza della produzione di energia solare che può raggiungere una resa del 90%. Up2You, invece, ha colpito il Gruppo Innovazione di Estra perché consente alle

aziende di ridurre la propria carbon footprint e di neutralizzare le emissioni di CO<sub>2</sub>. Combina i crediti di carbonio con l'utilizzo della blockchain per certificare l'impegno ambientale, garantendo trasparenza e affidabilità. Offre prodotti sia per la carbon neutrality, con calcolo e neutralizzazione certificata della carbon footprint di aziende ed eventi (Neutral Company e Neutral Event), che per l'engagement aziendale (PlaNet), coinvolgendo dipendenti e clienti in competizioni legate alla sostenibilità ambientale.

## RIFÒ

Ad ottobre 2023 la collaborazione con Rifò – start up selezionata nell'ambito di E-Qube, il programma di accelerazione di Estra – ha visto terminare con successo il progetto “ReThink your jeans” che prevedeva l'installazione nelle sedi aziendali di Prato, Siena, Arezzo, Ancona di pickup box contenitori per la raccolta di denim e jeans da destinare al recupero e alla rigenerazione dei filati. Il progetto ha stimolato una partecipazione particolarmente attiva dei dipendenti, consentendo al Gruppo di contribuire fattivamente alla circular economy del settore moda a livello locale, ma anche di distinguersi tra le 38 aziende partecipanti per il risultato ottenuto posizionando Estra al secondo posto per numero di jeans consegnati.

## BLUE ECO LINE

Il River Cleaner, ideato da Blue Eco Line – start up selezionata nell'ambito del programma di accelerazione E-Qube – e finanziato da Estra, è un impianto sperimentale finalizzato all'intercettazione e alla raccolta di rifiuti plastici su fiumi per impedirne l'arrivo in mare e contene-

3

## ANNI LA DURATA DEL PROGETTO SMARHYDROGRID PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA

re l'inquinamento marino. Il progetto vede il coinvolgimento, attraverso un Protocollo di Intesa, anche di Regione Toscana, Comune di Grosseto e Consorzio di Bonifica. Nel corso del 2023 è stato costruito il primo prototipo dell'impianto ed è stata terminata la progettazione esecutiva già condivisa con il Consorzio di Bonifica. Allo stato attuale si è in attesa del via libera da parte della Conferenza dei Servizi che sta ultimando la determina necessaria per avviare il cantiere. Una volta che la Conferenza dei Servizi avrà dato il via libera al progetto e il test a secco, in programma nel primo trimestre 2024, darà esito positivo si procederà con l'installazione lungo la sponda dell'emissario San Rocco (GR). Per giugno 2024 è atteso il varo dell'impianto.

### ENERGY COACHING

Il progetto Energy Coaching è stato realizzato in collaborazione con Midori, una start up vincitrice di una passata edizione di E-Qube. Mediante il monitoraggio puntuale dei consumi e l'impiego di alert che sottolineano il superamento di soglie di consumo standard per la tipologia di casa e di provincia di appartenenza, i clienti Estra saranno accompagnati verso un contenimento della propria impronta energetica da Lucy, l'energy coach che, attraverso consigli e suggerimenti, consentirà loro di ridurre i consumi elettrici della propria casa. Nel corso del 2023 il servizio, disponibile al momento per le sole utenze elettriche, è stato integrato nella nuova APP di Estra il cui rilascio è previsto per il primo trimestre 2024. Si tratta di un servizio hardware free che non necessita dell'utilizzo di alcuno strumento aggiuntivo se non della APP e che supporterà i consumatori nell'uso consapevole dell'energia elettrica con riverberi positivi anche sugli importi della bolletta.

### SMARHYDROGRID PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA E LA DECARBONIZZAZIONE PROFONDA

Il progetto "SmartHydroGrid per la Transizione Energetica e la Decarbonizzazione Profonda", presentato da un partenariato di aziende operanti nel settore energetico, start up e Università con Techfem S.p.A. in qualità di proponente, e come co-proponenti l'Università della Calabria, a cui è affidata anche la Re-

sponsabilità Scientifica, Centria S.r.l., Regas S.r.l., e Creta Energie Speciali S.r.l., nell'ambito dell'Avviso pubblico per l'individuazione di progetti di ricerca nel settore dell'idrogeno, ha visto l'avvio delle attività di sviluppo nel mese di aprile 2023.

Il progetto avrà la durata di 3 anni ed è stato selezionato dal Ministero della Transizione Ecologica e fa parte dei 15 progetti di ricerca fondamentale ammessi al finanziamento del PNRR. Le strategie energetiche a livello europeo e nazionale prevedono un progressivo aumento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. In questo contesto gli scenari di integrazione tra le reti elettriche e gas giocheranno un ruolo fondamentale nel perseguire gli obiettivi di sicurezza e di flessibilità del sistema energetico, consentendo il passaggio tra diversi vettori energetici. Grazie alla collaborazione dei partner si svilupperanno modelli digitali a supporto della gestione e controllo in real-time di smart microgrid abbinati al mercato idrogeno come sistema di accumulo a lungo termine nonché la realizzazione di due impianti pilota multi-energy presso la sede di Centria di Arezzo e presso la sede di Techfem di Fano.

### DISTRIBUZIONE GAS

Sono diversi i progetti di innovazione che riguardano il settore della distribuzione gas e riguardano:

- il sistema di gestione del processo di preriscaldamento nelle cabine REMI con integrazione di energia rinnovabile: sviluppo ed implementazione di un sistema di gestione automatizzato del processo di preriscaldamento negli impianti REMI tramite l'utilizzo di algoritmi ottimizzati di gestione dei generatori di calore ed utilizzo di pompe di calore. Il progetto è finalizzato alla riduzione dei consumi energetici ed alla riduzione delle emissioni ambientali.
- il sistema di automazione degli Impianti e delle Reti: prosecuzione dello sviluppo della piattaforma digitale per il controllo e la gestione da remoto delle reti e degli impianti di distribuzione del gas naturale.
- un progetto pilota per il monitoraggio automatico dei consumi di gas per preriscaldamento



in 5 cabine REMI. Il progetto si basa sull'applicazione di tecniche di Machine Learning al datalake del sistema di telecontrollo delle reti e degli impianti di Centria.

### **LARGE SCALE SYSTEM APPROACH FOR ADVANCED CHARGING SOLUTIONS - XL CONNECT**

Progetto giudicato finanziabile nel 2022 e 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.



**XL-CONNECT È IL PROGETTO EUROPEO PER LA MOBILITÀ ELETTRICA A CUI PARTECIPANO ESTRA, UNIVERSITÀ DI FIRENZE E ALTRI PARTNER**

# 3D

## IL LASER SCANNING PER DIGITALIZZARE LA SEDE DI ANCONA

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.

Nel 2023 si sono svolti incontri periodici di confronto e allineamento tra i partner, utili anche per la trasmissione dei dati per l'elaborazione dei modelli di business innovativi.

### PROGETTO DIGITALIZZAZIONE SEDE ANCONA

Il progetto, realizzato da Estracom e commissionato da Estra, riguarda la realizzazione preliminare di una rete di punti di appoggio topografico gps per la georeferenziazione del rilievo e la successiva correlazione del rilievo

topografico e di quello laser scanner finalizzata all'acquisizione di un modello tridimensionale in nuvola di punti dell'intera area. Il rilievo architettonico degli edifici eseguito con tecnologia 3D laser scanning permetterà di acquisire immagini fotografiche 360 da fotocamera integrata con tecnologia HDR e la post elaborazione dei dati di rilievo per il collegamento delle stazioni e la realizzazione di un'unica "nuvola di punti" a colori dell'intero rilievo.

Il rilievo conterrà inoltre la descrizione delle tipologie e delle caratteristiche dei materiali (i principali) presenti internamente ed esternamente agli edifici e un'indagine georadar dell'area perimetrale ed interna al piazzale antistante gli edifici. L'attività di progettazione ha avuto una durata di circa 45 giorni lavorativi e i lavori sono stati conclusi a maggio 2023.

### BIM & DIGITAL TWIN

Si tratta di un progetto che prevede il rilievo strumentale con laser scanner e produzione della nuvola di punti del PoP della sede Estra 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. Nel 2023 il software denominato "Digital Twin" del PoP e la relativa restituzione del BIM "as-built" è stato completato e collaudato e la piattaforma sviluppata è diventata lo strumento di monitoraggio e controllo dei parametri elettrici e ambientali dell'area del PoP.



# La tassonomia europea

5

STEP DI VALUTAZIONE  
INDIVIDUATI  
DAL GRUPPO  
DI LAVORO

Nell'ambito del Piano d'azione per la finanza sostenibile, la Commissione Europea ha introdotto la Tassonomia (Regolamento UE 2020/852, anche "EU Taxonomy Regulation" o "Tassonomia" o "Regolamento"), ovvero un sistema unico a livello europeo di classificazione delle attività economiche che definisce i criteri per valutarne la sostenibilità ambientale, incentivando quindi le imprese a rendere i loro modelli più ecosostenibili, implementando investimenti in questa direzione, e a divulgare informazioni legate all'ambiente e al clima e al proprio impegno in termini di transizione verso la neutralità climatica. La Tassonomia individua sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili:

- mitigazione del cambiamento climatico,
- adattamento al cambiamento climatico,
- uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine,
- transizione verso l'economia circolare,
- prevenzione e controllo dell'inquinamento,
- protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Ai sensi della normativa, sono considerate ecosostenibili le attività che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali, a patto che non arrechino un danno significativo agli altri obiettivi (criteri di DNSH "Do No Significant Harm") e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia sociale. Seguendo le raccomandazioni del Regolamento UE 2020/852, e successivi Atti delegati<sup>4</sup>, che introducono gli obblighi per la divulgazione delle informazioni inerenti alla Tassonomia nella Dichiarazione non Finanziaria, il Gruppo

Estra ha sviluppato un processo al fine di analizzare l'applicabilità della Tassonomia alle attività svolte, tenendo in considerazione tutte le società consolidate del Gruppo, con l'obiettivo di comunicare tre indicatori (KPI): fatturato, spese operative (OpEx) e spese in conto capitale (CapEx).

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 e prevede cinque step:

1. verifica e validazione delle attività economiche ammissibili già identificate nell'analisi dell'anno precedente;
2. analisi di ammissibilità per eventuali nuove società entrate nel perimetro di rendicontazione tramite l'analisi e la valutazione dei codici NACE e la verifica delle descrizioni delle attività presenti negli allegati;
3. analisi dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH per valutare l'allineamento;
4. verifica delle garanzie minime di salvaguardia sociale;
5. calcolo degli indicatori finanziari e verifica dei criteri (specifiche commesse, centri di costo, conti CoGe, Profit...) necessari all'individuazione dei KPI di fatturato, CapEx e OpEx.

In termini di rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (Minimum Safeguards), il 2023 ha determinato un importante cambiamento per il Gruppo Estra. Infatti, anche per aderire a quanto previsto dalla Tassonomia UE, sono state approvate la nuova Politica Diritti Umani, Politica Anticorruzione e un aggiornamento del Codice Etico e di Condotta per tutte le società

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, il Regolamento delegato UE 2021/2178 della Commissione del 6 luglio 2021 e successive modifiche, il Regolamento (UE) 2022/1214, che ha integrato il Regolamento (UE) 2021/2139 prevedendo delle nuove attività economiche e ha modificato il Regolamento (UE) 2021/2178, e il Regolamento delegato UE 2023/2486 del 27 giugno 2023.

del Gruppo (si veda capitolo “La Governance” – “Gestione responsabile delle attività”).

La Politica Diritti Umani richiama il rispetto dei diritti umani come valore fondamentale dell’agire del Gruppo nei confronti di tutti gli Stakeholder, recependo ogni aggiornamento del quadro normativo nazionale e internazionale, che si richiama ai principi di rispetto dei diritti umani, impegnandosi ad attivare nella propria attività le misure atte alla sua applicazione, tra cui:

- Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani;
- Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici, 1976;
- Convenzione Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, 1976;
- Convenzione Europea sui Diritti dell’Uomo, 1950;
- Convenzione dell’ONU sui Diritti dei Bambini, 1989;
- Convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO);
- Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali nel Lavoro, 1998;
- Principi Global Compact delle Nazioni Unite (ONU), 1999;
- Risoluzione del Parlamento europeo del 10 marzo 2021, recante raccomandazioni alla Commissione concernenti la dovuta diligenza e la responsabilità delle imprese;
- Leggi nazionali in tema di pari opportunità tra uomo e donna;
- Leggi nazionali in materia di libertà ed attività sindacale nei luoghi di lavoro;

- Leggi nazionali in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Leggi nazionali in materia di orario di lavoro;
- Leggi nazionali in materia di privacy e protezione dei dati personali.

È opportuno rilevare che nei primi due anni di rendicontazione dall’uscita del Regolamento sulla Tassonomia (2021 e 2022) l’analisi ha riguardato solo i due obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico. Dal 2023, con la pubblicazione degli Atti Delegati per i quattro obiettivi ambientali relativi a uso sostenibile e protezione dell’acqua e delle risorse marine, transizione verso l’economia circolare, prevenzione e controllo dell’inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, il Gruppo ha esteso l’analisi a tutti e sei gli obiettivi; in particolare l’analisi di allineamento ha riguardato i due obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, mentre sugli altri quattro obiettivi è stata svolta solamente l’analisi di ammissibilità.

Le seguenti tabelle riportano l’elenco delle attività identificate come ammissibili per ciascuno degli obiettivi.

A seguito di tale complessiva attività di analisi, di seguito sono rappresentate le quote di attività ammissibili, allineate e non ammissibili relative ai tre KPI richiesti dalla Tassonomia per l’anno 2023. Nei grafici i valori rappresentati sono approssimati rispetto a quelli esposti in legenda.



## TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI DEL GRUPPO ESTRA – OBIETTIVO ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCA)

CODICE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	SOCIETÀ DI RIFERIMENTO
CCM 5.5 / <b>CCA 5.5</b>	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	<b>Ecolat, Ecos</b>
CCM 4.31 / <b>CCA 4.31</b>	Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	<b>Estra Clima</b>

## TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI DEL GRUPPO ESTRA – OBIETTIVO MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCM)

CODICE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	SOCIETÀ DI RIFERIMENTO
<b>CCM 4.1</b> / CCA 4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 4.3</b> / CCA 4.3	Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 4.5</b> / CCA 4.5	Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	<b>Idrogenera</b>
<b>CCM 4.15</b> / CCA 4.15	Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 4.16</b> / CCA 4.16	Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 4.20</b> / CCA 4.20	Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 4.30</b> / CCA 4.30	Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 6.4</b> / CCA 6.4	Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	<b>Estra Energie</b>
<b>CCM 7.3</b> / CCA 7.3	Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 7.4</b> / CCA 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)	<b>Estra Energie Estra</b>
<b>CCM 7.5</b> / CCA 7.5	Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>Centria Gergas Murgia Edma Reti Gas Estra Clima</b>
<b>CCM 7.6</b> / CCA 7.6	Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	<b>Estra Clima</b>
<b>CCM 8.1</b> / CCA 8.1	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	<b>Estracom</b>
<b>CCM 9.1</b> / CCA 9.2	Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	<b>Estra Centria Gergas Murgia Edma Reti Gas</b>
<b>CCM 9.3</b> / CCA 9.3	Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	<b>Estra Clima</b>

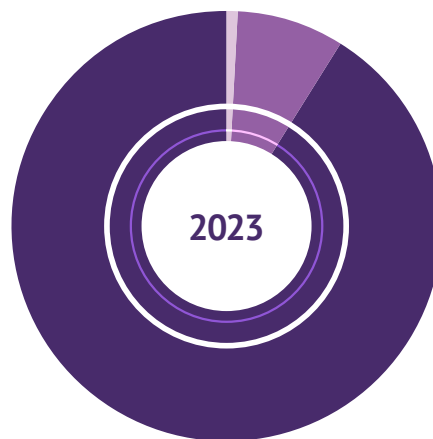
**TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI DEL GRUPPO ESTRA – OBIETTIVO TRANSIZIONE VERSO L'ECONOMIA CIRCOLARE (CE)**

CODICE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	SOCIETÀ DI RIFERIMENTO
CE 2.7	Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>Ecolat Ecocentro</b>
CE 4.1	Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	<b>Estracom</b>

**TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI DEL GRUPPO ESTRA – OBIETTIVO PREVENZIONE E CONTROLLO DELL'INQUINAMENTO (PPC)**

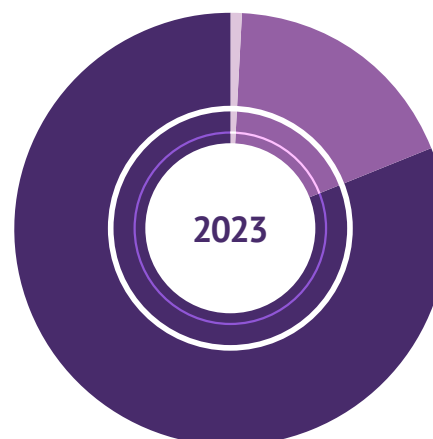
CODICE ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	SOCIETÀ DI RIFERIMENTO
PPC 2.1	Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	<b>Ecos</b>
PPC 2.2 / CE 2.4	Trattamento dei rifiuti pericolosi	<b>Bisenzio Ambiente</b>

**FATTURATO**



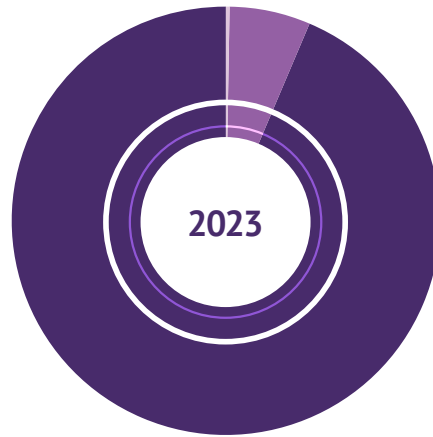
- Attività ammissibili e allineate 0,12%
- Attività ammissibili ma non allineate 7,91%
- Attività non ammissibili 91,97%

**CAPEX**



- Attività ammissibili e allineate 0,17%
- Attività ammissibili ma non allineate 18,34%
- Attività non ammissibili 81,49%

## OPEX



- Attività ammissibili e allineate 0,08%
- Attività ammissibili ma non allineate 5,60%
- Attività non ammissibili 94,32%

Per informazioni di maggior dettaglio sulle attività ammissibili, allineate e non ammissibili, oltre che sui criteri di calcolo della relativa quota di ricavi, spese operative (OpEx) e

spese in conto capitale (CapEx), di seguito si espongono le tabelle integrali redatte tramite i modelli previsti dal Regolamento delegato UE 2021/2178.



## TABELLA RIEPILOGATIVA FATTURATO 2023

			CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE							
			Fatturato Assoluto 2023	Quota Fatturato 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		€	%						
<b>A. Attività ammissibili</b>										
<b>A.1. Attività ammissibili e allineate</b>										
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5 / CCA 5.5	Ecolat	132.000	0,01%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5 / CCA 5.5	Ecos	1.308.702	0,11%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
<b>TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate</b>			<b>1.440.702</b>	<b>0,12%</b>						
<i>di cui abilitante</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<i>di cui di transizione</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<b>A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>										
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Estra Clima	2.870.370	0,24%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Cavriglia	4.016.152	0,33%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Tegolaia	2.031.050	0,17%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	CCM 4.3 / CCA 4.3	Estra Clima	4	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	CCM 4.5 / CCA 4.5	Idrogenera	15.635	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	CCM 4.15 / CCA 4.15	Estra Clima	1.800.143	0,15%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16 / CCA 4.16	Estra Clima	7.911	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO							CATEGORIA		
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione del fatturato allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	0,01%		
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	0,41%		
							<b>0,42%</b>		
							<b>0,42%</b>		
							<b>0,00%</b>		
						SI	0,13%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,17%		
						SI			

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		Fatturato Assoluto 2023	Quota Fatturato 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
			€	%						
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	<b>CCM 4.20 / CCA 4.20</b>	Estra Clima	1.712.546	0,14%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	<b>CCM 4.30 / CCA 4.30</b>	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	<b>CCM 6.4 / CCA 6.4</b>	Estra Energie		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	<b>CCM 7.3 / CCA 7.3</b>	Estra Clima	66.446.682	5,48%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	<b>CCM 7.4 / CCA 7.4</b>	Estra Energie Estra	76.517	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Centria Gergas Murgia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Edma Reti Gas		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Estra Clima	98.363	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione del fatturato allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI	0,11%		
						SI			
						SI			
						SI	1,67%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,01%		

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		Fatturato Assoluto 2023	Quota Fatturato 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
			€	%						
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	<b>CCM 7.6</b> / CCA 7.6	Estra Clima	215.020	0,02%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	<b>CCM 8.1</b> / CCA 8.1	Estracom	101.379	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	<b>CCM 9.1</b> / CCA 9.2	Centria Gergas Murgia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	<b>CCM 9.3</b> / CCA 9.3	Estra Clima	45.000	0,00%	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	CCM 4.31 / <b>CCA 4.31</b>	Estra Clima		0,00%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b>	Ecolat	5.421.085	0,45%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b>	Ecocentro	5.007.921	0,41%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	<b>CE 4.1</b>	Estracom	98.700	0,01%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.1</b>	Ecos	5.390.478	0,44%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL
Trattamento dei rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.2</b> / CE 2.4	Bisenzio Ambiente	488.153	0,04%	N/EL	N/EL	N/EL	NO	SI	N/EL
<b>TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>			<b>95.843.107</b>	<b>7,91%</b>	<b>6,55%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,87%</b>	<b>0,48%</b>	<b>0,00%</b>
<b>A. TOTALE A.1. + A.2.</b>			<b>97.283.810</b>	<b>8,03%</b>						



CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione del fatturato allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI			
						SI	0,01%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,24%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI			
						SI			
							<b>2,34%</b>		
							<b>2,76%</b>		

CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE							
		Fatturato Assoluto 2023	Quota Fatturato 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
		€	%						
<b>B. Attività non ammissibili</b>									
Attività non ammissibili		1.114.762.354	91,97%						
<b>TOTALE B. Attività non ammissibili</b>		<b>1.114.762.354</b>	<b>91,97%</b>						
<b>TOTALE A + B</b>		<b>1.212.046.164</b>							

LE ATTIVITÀ ECONOMICHE SOSTENIBILI, PER RIENTRARE NELLA TASSONOMIA, DEVONO DARE UN CONTRIBUTO SOSTANZIALE O NON CAUSARE UN DANNO SIGNIFICATIVO ALL'AMBIENTE.

CRITERI PER NON ARRECARE UN DANNO SIGNIFICATIVO							CATEGORIA		
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione del fatturato allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T

CODICE TASSONOMIA	ATTIVITÀ ALLINEATE PER OBIETTIVO	ATTIVITÀ AMMISSIBILI PER OBIETTIVO
CCM	0%	7%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	1%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%



**TABELLA RIEPILOGATIVA CAPEX 2023**

			CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE							
			Capex 2023	Quota Capex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		€	%						
<b>A. Attività ammissibili</b>										
<b>A.1. Attività ammissibili e allineate</b>										
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5 / CCA 5.5	Ecolat		0,00%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5 / CCA 5.5	Ecos	136.747	0,18%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
<b>TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate</b>			<b>136.747</b>	<b>0,18%</b>						
<i>di cui abilitante</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<i>di cui di transizione</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<b>A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>										
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Estra Clima	264.137	0,35%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Cavriglia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1 / CCA 4.1	Tegolaia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	CCM 4.3 / CCA 4.3	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	CCM 4.5 / CCA 4.5	Idrogenera	10.970	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	CCM 4.15 / CCA 4.15	Estra Clima	510.773	0,67%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16 / CCA 4.16	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO							CATEGORIA		
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione CAPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI			
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	0,00%		
							<b>0,00%</b>		
							<b>0,42%</b>		
							<b>0,00%</b>		
						SI	1,00%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,00%		
						SI			

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		Capex 2023	Quota Capex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
			€	%						
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	<b>CCM 4.20 / CCA 4.20</b>	Estra Clima	18.885	0,02%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	<b>CCM 4.30 / CCA 4.30</b>	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	<b>CCM 6.4 / CCA 6.4</b>	Estra Energie		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	<b>CCM 7.3 / CCA 7.3</b>	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	<b>CCM 7.4 / CCA 7.4</b>	Estra Energie Estra	28.649	0,04%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Centria Gergas Murgia	10.413.355	13,60%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Edma Reti Gas	1.409.773	1,84%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzioni CAPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI	0,00%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,00%		
						SI	9,00%		
						SI	2,00%		
						SI			

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	Capex 2023	Quota Capex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	
										€
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	<b>CCM 7.6 / CCA 7.6</b>	Estra Clima	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	<b>CCM 8.1 / CCA 8.1</b>	Estracom	42.000	0,05%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	<b>CCM 9.1 / CCA 9.2</b>	Centria Gergas Murgia	239.785	0,31%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	<b>CCM 9.3 / CCA 9.3</b>	Estra Clima		0,00%	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	CCM 4.31 / <b>CCA 4.31</b>	Estra Clima		0,00%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b>	Ecolat	770.104	1,01%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b>	Ecocentro		0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	<b>CE 4.1</b>	Estracom	74.066	0,10%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	
Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.1</b>	Ecos	563.253	0,74%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	SI	
Trattamento dei rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.2 / CE 2.4</b>	Bisenzio Ambiente		0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	NO	SI	
<b>TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>			<b>14.345.750</b>	<b>18,34%</b>	<b>16,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,10%</b>	<b>0,74%</b>	<b>0,00%</b>
<b>A. TOTALE A.1. + A.2.</b>			<b>14.482.496</b>	<b>18,51%</b>						



CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione CAPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI			
						SI			
						SI	0,00%		
						SI			
						SI			
						SI	5,00%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI			
							<b>17,00%</b>		
							<b>17,00%</b>		

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	Capex 2023	Quota Capex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
		€	%						
<b>B. Attività non ammissibili</b>									
Attività non ammissibili		63.756.611	81,49%						
<b>TOTALE B. Attività non ammissibili</b>		<b>63.756.611</b>	<b>81,49%</b>						
<b>TOTALE A + B</b>		<b>78.239.107</b>							

CODICE TASSONOMIA	ATTIVITÀ ALLINEATE PER OBIETTIVO	ATTIVITÀ AMMISSIBILI PER OBIETTIVO
CCM	0%	17%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	1%
PPC	0%	1%
BIO	0%	0%

CRITERI PER NON ARRECARE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA											
Mitigazione dei cambiamenti climatici	SI/NO	Adattamento ai cambiamenti climatici	SI/NO	Acque e risorse idriche	SI/NO	Economia circolare	SI/NO	Inquinamento	SI/NO	Biodiversità	SI/NO	Garanzie minime di salvaguardia	SI/NO	Proportione CAPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	%	Attività abilitante	E	Attività di transizione	T



TABELLA RIEPILOGATIVA OPEX 2023

			CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE							
			Opex 2023	Quota Opex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		€	%						
<b>A. Attività ammissibili</b>										
<b>A.1. Attività ammissibili e allineate</b>										
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	<b>CCM 5.5 / CCA 5.5</b>	Ecolat	34.000	0,00%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	<b>CCM 5.5 / CCA 5.5</b>	Ecos	809.736	0,08%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
<b>TOTALE A.1. Attività ammissibili e allineate</b>			<b>843.736</b>	<b>0,08%</b>						
<i>di cui abilitante</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<i>di cui di transizione</i>			<b>0</b>	<b>0,00%</b>						
<b>A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>										
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	<b>CCM 4.1 / CCA 4.1</b>	Estra Clima	1.021.705	0,10%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	<b>CCM 4.1 / CCA 4.1</b>	Cavriglia	713.689	0,07%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	<b>CCM 4.1 / CCA 4.1</b>	Tegolaia	438.276	0,04%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	<b>CCM 4.3 / CCA 4.3</b>	Estra Clima	3.998	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	<b>CCM 4.5 / CCA 4.5</b>	Idrogenera	19.013	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	<b>CCM 4.15 / CCA 4.15</b>	Estra Clima	2.073.166	0,19%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	<b>CCM 4.16 / CCA 4.16</b>	Estra Clima	0	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL



**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia		Opex 2023	Quota Opex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
			€	%						
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	<b>CCM 4.20 / CCA 4.20</b>	Estra Clima	1.863.461	0,17%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	<b>CCM 4.30 / CCA 4.30</b>	Estra Clima		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclogistica	<b>CCM 6.4 / CCA 6.4</b>	Estra Energie	149	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	<b>CCM 7.3 / CCA 7.3</b>	Estra Clima	44.772.975	4,20%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	<b>CCM 7.4 / CCA 7.4</b>	Estra Energie Estra	67.821	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Centria Gergas Murgia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Edma Reti Gas		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	<b>CCM 7.5 / CCA 7.5</b>	Estra Clima	0	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione OPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI	0,13%		
						SI			
						SI	0,00%		
						SI	1,10%		
						SI	0,01%		
						SI			
						SI			
						SI	0,00%		

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	Opex 2023	Quota Opex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	<b>CCM 7.6 / CCA 7.6</b> Estracoma	121.005	0,01%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	<b>CCM 8.1 / CCA 8.1</b> Estracom	42.000	0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	<b>CCM 9.1 / CCA 9.2</b> Centria Gergas Murgia		0,00%	SI	NO	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	<b>CCM 9.3 / CCA 9.3</b> Estracoma		0,00%	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	<b>CCM 4.31 / CCA 4.31</b> Estracoma		0,00%	NO	SI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b> Ecolat	1.039.080	0,10%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	<b>CE 2.7</b> Ecocentro	3.302.624	0,31%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati	<b>CE 4.1</b> Estracom	71.500	0,01%	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.1</b> Ecos	4.140.339	0,39%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	SI	N/EL
Trattamento dei rifiuti pericolosi	<b>PPC 2.2 / CE 2.4</b> Bisenzio Ambiente	188.270	0,02%	N/EL	N/EL	N/EL	NO	SI	N/EL
<b>TOTALE A.2. Attività ammissibili ma non allineate</b>		<b>59.879.069</b>	<b>5,60%</b>	<b>4,79%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,41%</b>	<b>0,41%</b>	<b>0,00%</b>
<b>A. TOTALE A.1. + A.2.</b>		<b>60.722.805</b>	<b>5,68%</b>						



CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO								CATEGORIA	
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzioni OPEX allineate/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T
						SI			
						SI	0,00%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI	0,25%		
						SI			
						SI			
						SI			
						SI			
							<b>1,76%</b>		
							<b>1,92%</b>		

**CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE**

Descrizione Attività Economica	Codice Tassonomia	CRITERI PER IL CONTRIBUTO SOSTANZIALE							
		Opex 2023	Quota Opex 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità
		€	%						
<b>B. Attività non ammissibili</b>									
Attività non ammissibili		1.008.402.203	94,32%						
<b>TOTALE B. Attività non ammissibili</b>		<b>1.008.402.203</b>	<b>94,32%</b>						
<b>TOTALE A + B</b>		<b>1.069.125.008</b>							

CODICE TASSONOMIA	ATTIVITÀ ALLINEATE PER OBIETTIVO	ATTIVITÀ AMMISSIBILI PER OBIETTIVO
CCM	0%	5%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0%
CE	0%	0%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

CRITERI PER NON ARRECARRE UN DANNO SIGNIFICATIVO							CATEGORIA		
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse idriche	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Proporzione OPEX allineato/ammissibile alla Tassonomia 2022	Attività abilitante	Attività di transizione
SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	%	E	T

### MODELLO 1 – ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI

RIGA	ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI	
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	Sì
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	Sì
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	Sì

## MODELLO 4 – ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA MA NON ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

RIGA	ATTIVITÀ ECONOMICHE	FATTURATO: IMPORTO E QUOTA					
		CCM + CCA		Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)		Adattamento ai cambiamenti climatici (CCA)	
		IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%
5	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del KPI applicabile	0	0	0	0	0	0
6	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del KPI applicabile	0	0	0	0	0	0
7	Importo e quota di altre attività economiche ammissibili ma non allineate alla tassonomia non incluse nelle righe da 1 a 6 al denominatore del KPI applicabile	79.436.770	6,55%	79.436.770	6,55%	0	0,00%
8	Importo e quota totali delle attività economiche ammissibili ma non allineate alla tassonomia al denominatore del KPI applicabile	79.436.770	6,55%	79.436.770	6,55%	0	0,00%

## MODELLO 5 – ATTIVITÀ ECONOMICHE NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA

RIGA	ATTIVITÀ ECONOMICHE	FATTURATO		CAPEX		OPEX	
		IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%
5	Importo e quota dell'attività economica di cui alla riga 5 del modello 1 che non è ammissibile alla tassonomia conformemente alla sezione 4.30 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del KPI applicabile	0	0	0	0	0	0
6	Importo e quota dell'attività economica di cui alla riga 6 del modello 1 che non è ammissibile alla tassonomia conformemente alla sezione 4.31 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del KPI applicabile	0	0	0	0	0	0
7	Importo e quota di altre attività economiche non ammissibili alla tassonomia non incluse nelle righe da 1 a 6 al denominatore del KPI applicabile	1.114.762.354	91,97%	63.756.611	81,49%	1.008.402.203	94,32%
8	Importo e quota totali delle attività economiche non ammissibili alla tassonomia al denominatore del KPI applicabile	1.114.762.354	91,97%	63.756.611	81,49%	1.008.402.203	94,32%

CAPEX : IMPORTO E QUOTA						OPEX : IMPORTO E QUOTA					
CCM + CCA		Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)		Adattamento ai cambiamenti climatici (CCA)		CCM + CCA		Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)		Adattamento ai cambiamenti climatici (CCA)	
IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%	IMPORTO	%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.938.326	16,90%	12.938.326	16,90%	0	0,00%	51.137.258	4,79%	51.137.258	4,79%	0	0,00%
12.938.326	16,90%	12.938.326	16,90%	0	0,00%	51.137.258	4,79%	51.137.258	4,79%	0	0,00%

Per il calcolo dei KPI esposti (fatturato, CapEx, OpEx) si precisa che:

- la quota del fatturato è calcolata come la parte dei ricavi netti ottenuti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia (numeratore), divisa per i ricavi netti (denominatore). Il fatturato comprende i ricavi rilevati conformemente al principio contabile internazionale (IAS/IFRS) di riferimento;
- la quota delle spese in conto capitale (CapEx) comprende al denominatore gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del fair value (valore equo). Il denominatore comprende anche gli incrementi agli attivi materiali e immateriali derivanti da aggregazioni aziendali. Il numeratore invece corrisponde alla parte di spese in conto capitale incluse nel denominatore che sono relative ad attivi o processi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, o fanno parte di un piano volto ad espandere le attività economiche allineate alla tassonomia o a consentire

alle attività economiche ad essa ammissibili di allinearsi alla tassonomia o sono relative all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche allineate alla tassonomia;

- la quota delle spese operative (OpEx) include al denominatore i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace. Nel numeratore invece sono comprese 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.

16 GIUGNO 2023

**CONFERITO  
A ESTRA IL PREMIO  
INDUSTRIA FELIX**

**PER LA PERFORMANCE GESTIONALE E  
AFFIDABILITÀ FINANZIARIA**

Un premio che dimostra la solidità del Gruppo, la capacità di adattamento, l'efficienza e la qualità dei servizi offerti. L'obiettivo di Industria Felix è costruire una comunità virtuosa per accrescere il benessere sociale, mettendo in rete le aziende con le istituzioni, con le università, con i partner qualificati del progetto e raccontare l'identità produttiva italiana.

*industria*

3 .

## LA GOVERNANCE

Obiettivi e risultati

Organi di Governo e di Controllo societari

Gestione responsabile delle attività

Modello di gestione e politiche di governance

Certificazioni

Gestione dei rischi

Unità

**Buone pratiche e *senso di responsabilità* sono imprescindibili per Estra. Abbiamo aggiornato il Codice Etico per mantenere alti gli standard di qualità. Accrescere le *competenze* è l'obiettivo della nostra gestione aziendale.**

## Obiettivi e risultati

### OBIETTIVI 2023

#### *Gruppo Estra*

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

#### *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.

#### *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.

#### *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.

### RISULTATI 2023

#### *Obiettivo non raggiunto*

Al momento non è stata implementata una piattaforma GRC.

#### *Obiettivo raggiunto*

Nel corso del 2023 è stato aggiornato il Codice etico che è stato trasformato nel Codice etico e di condotta adottato da tutte le società anche quelle prive del Modello 231. Insieme al Codice etico sono state redatte due Politiche in ambito Anticorruzione e Diritti umani.

#### *Obiettivo parzialmente raggiunto*

Nel corso del 2023 Ecos ha adottato il Modello ex d.lgs. 231/2001. È stata inoltre completata, al 31/12/2023, la stesura del Modello ex d.lgs. 231/2001 per la società Bisenzio Ambiente che lo approverà nel primo Cda del 2024. Obiettivo raggiunto al 100% rispetto alle società che avevano deliberato di dotarsi del Modello 231. Nel settore ambiente, l'ultima società per la quale valutare l'adozione del Modello 231 è Ecocentro Toscana.

#### *Obiettivo raggiunto*

Aggiornamento completato, per alcuni rischi siamo in attesa di validazione da parte delle funzioni competenti.



## OBIETTIVI 2023

## RISULTATI 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.

### Obiettivo raggiunto

Nell'attuale metodologia di valutazione dei rischi del Gruppo Estra è prevista la valutazione dell'interconnettività tra di essi e la velocità della manifestazione degli effetti dei rischi.

### Gruppo Estra

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

### Obiettivo non raggiunto

Avviato contatto col fornitore, definizione delle necessità richieste e avviata analisi di fattibilità costi-benefici. Il progetto è stato interrotto in quanto attualmente non considerato prioritario fintanto che non sarà terminata la riorganizzazione societaria legata alla multiutility.

### 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.

### Obiettivo raggiunto

Il rischio è monitorato e tiene conto delle azioni di miglioramento poste in essere nel 2023 (policy anticorruzione, policy diritti umani, codice etico).

### Gruppo Estra

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

### Obiettivo raggiunto

Gli organi di Governo hanno approvato nel corso del 2023 il Codice etico, la politica anticorruzione e la Politica diritti umani.

### 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.

### Obiettivo parzialmente raggiunto

In corso. È in fase di finalizzazione un tool per la registrazione, il monitoraggio e l'analisi dei rischi.

### Gruppo Estra

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

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Il decreto legislativo 24, entrato in vigore il 30 marzo 2023, prevedeva che le società potevano conformarsi alla nuova disciplina entro il 17 dicembre 2023. Estra si è adeguata alla nuova normativa approvando la procedura per le segnalazioni whistleblowing in data 18 dicembre 2023, posticipando la relativa formazione ai primi mesi del 2024. Obiettivo raggiunto al 100% per quanto riguarda l'adeguamento normativo.

### Centria

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

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Nell'anno 2023 è stata pianificata la transizione alla certificazione ISO 27001:2022 prevista nell'Audit dell'Ente Certificatore ICIM del 28 e 29 Febbraio 2024.

### Murgia Reti Gas S.r.l.

Certificazione secondo schema UNI EN ISO 14001 ed Emas.

### Obiettivo non raggiunto

Obiettivo non completato e rinviato al 2025.

2023

L'ANNO DI ADOZIONE  
DEL CODICE ETICO E  
DI CONDOTTA  
DA PARTE DI TUTTE  
LE SOCIETÀ

### Obiettivi 2023-2024

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

#### Grado raggiungimento obiettivo

NetaSiu	40%	Neta2D	47%
NetaSial	56%	Neta4Sales	72%

### Obiettivi 2023-2025

Adozione sistema Neta per tutte le Società del gruppo Estra: il sistema Neta è stato adottato da 3 società del gruppo (EstraEnergie,

Prometeo, Centria) ma è in corso un cambio di strategia

### Obiettivi 2024

#### Bisenzio Ambiente

Conseguire certificazione ISO 45001  
Adottare il Modello ex D.lgs.231/2001

#### Gruppo Estra

Allineamento del sito corporate alla normativa Whistleblowing, pubblicazione del link di

accesso alla piattaforma interna di segnalazioni ed informative alle terze parti

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

### Obiettivi 2024-2025

#### Gruppo Estra

Aggiornamento dei Modelli 231 alle novità legislative (nuovi reati presupposto) introdotte dalla L. 137/2023, con particolare riferimento

ai reati: Turbata liceità degli incanti art 353 cp e Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente art 353bis cp e conseguente attività formativa

### Obiettivi 2024-2026

#### Gruppo Estra

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

Allineamento procedure ISO45001 in materia di Salute e sicurezza sul lavoro (coordinamento)

### Obiettivi 2025

#### Murgia Reti Gas S.r.l.

Certificazione secondo schema UNI EN ISO 14001 ed Emas



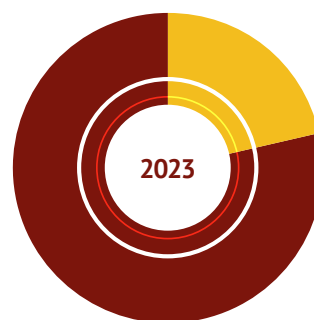
# Organi di Governo e di Controllo societari

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. Inoltre, la volontà dell'azienda di promuovere il coinvolgimento e la motivazione dei propri dipendenti,

ha portato all'inserimento del 38% 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 (2021-2023).

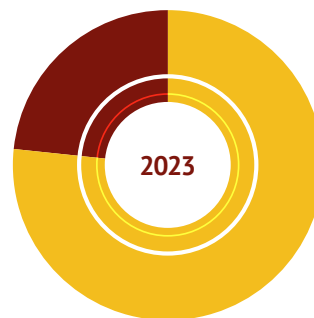
## DATI DI RILIEVO RELATIVI ALLA GOVERNANCE DEL GRUPPO

	2021	2022	2023
<b>COMPOSIZIONE</b>			
NUMERO MEMBRI	70	82	92
DONNE	15	17	24
UOMINI	55	65	68
<b>ETÀ</b>			
<b>MINORE O UGUALE A 29 ANNI</b>			
DONNE	0	0	0
UOMINI	0	0	0
<b>DA 30 A 50 ANNI INCLUSI</b>			
DONNE	5	5	8
UOMINI	14	14	15
<b>OLTRE 50 ANNI</b>			
DONNE	10	12	16
UOMINI	41	51	53
<b>ETÀ MEDIA</b>			
DONNE	51	52	52
UOMINI	56	57	56
ETÀ MEDIA COMPLESSIVA	55	56	55



● Uomini 73,9%  
● Donne 26,1%

### COMPOSIZIONE PER GENERE



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

### COMPOSIZIONE PER ETÀ



## L'ETÀ MEDIA DEI MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNANCE



Per ciò che concerne il grado di istruzione, il 2023 non presenta differenze rilevanti rispetto all'esercizio precedente: il 96,7% dei membri ha un diploma o una laurea. In particolare, il 38% possiede un diploma di scuola superiore, mentre il 60,9% ha una laurea o ha conseguito un master post-laurea.

Per quanto riguarda l'anzianità di carica<sup>5</sup>, nel 2023 il numero di ruoli è in linea con il 2022 e si attesta a 116. Di questi, la maggioranza (72) sono caratterizzati da un'anzianità inferiore ai 3 anni, 21 si collocano nella fascia di anzianità intermedia compresa tra 3 e 6 anni e 23 risultano con anzianità superiore ai 6 anni. Per entrambi i generi, prevalgono ruoli con anzianità di carica inferiore ai 3 anni.

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 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 Alia S.p.A., Intesa S.p.A., Coingas S.p.A. e Viva Energia S.p.A. il diritto di nominare un amministratore ciascuno. In Estra S.p.A., il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è anche un dirigente senior dell'organizzazione.

I candidati alla nomina di componente del Consiglio di Amministrazione debbono 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.. L'87,7% degli amministratori

nominati nei diversi Consigli di Amministrazione delle Società, rientranti nel perimetro, hanno specifiche competenze e conoscenza dello scenario di riferimento. Per quanto riguarda la diversità di genere del CdA di Estra S.p.A., quest'ultima 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 gli Amministratori non fossero designati dai Soci, devono essere in possesso dei requisiti di autonomia ed indipendenza previsti dall'articolo 2399, primo comma, c.c., fermo l'obbligo di essere in possesso di una specifica competenza e qualificazione professionale per uffici ricoperti, per funzioni in precedenza svolte, per attività professionali esercitate o per l'attività comparabili.

I Comitati vengono nominati dal CdA di Estra S.p.A. nel momento dell'approvazione della struttura organizzativa della società.

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);

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

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 S.p.A. 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. Il modello si rivolge ai dirigenti, nonché ad altre figure, prevalentemente apicali, facenti parte sia di Estra S.p.A. che delle altre 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



I SOCI VENGONO  
RESI PARTECIP  
DELL'APPROVAZIONE  
DEI RISULTATI  
RAGGIUNTI

118

DIPENDENTI  
E DIRIGENTI  
COINVOLTI NELLA  
VALUTAZIONE  
DELLE COMPETENZE  
MANAGERIALI  
NEL 2023

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;
- 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;
- 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.

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.

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. 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.

Entro il primo semestre di ogni anno viene 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 118 (84 uomini e 34 donne) ai quali sono stati assegnati degli MBO nel 2023 che verranno poi corrisposti nel 2024, pari al 14,2% del totale dei dipendenti. Poco meno della metà sono stati assegnati ad impiegati (47,5%), seguiti dai quadri (30,5%) e dirigenti (22,0%). La valutazione considera non solo le prestazioni, ma anche lo sviluppo professionale della persona. In particolare, vengono valutate la flessibilità, le capacità di risoluzione dei problemi, la semplificazione, la pianificazione efficace del lavoro entro i tempi stabiliti, la leadership, la propensione all'inclusione e alla collaborazione intesa come capacità di avere una visione complessiva dell'organizzazione e di perseguire obiettivi comuni, nonché l'attitudine all'innovazione e la capacità di garantire il raggiungimento dei risultati.

### Conoscenze in materia di sviluppo sostenibile degli Organi di Governo

La responsabilità di garantire che la relazione Dichiarazione Non finanziaria sia redatta e pubblicata in conformità a quanto previsto dal D.L. 254/2016 compete agli amministratori

ri di Estra S.p.A.. 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 S.p.A. 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. I temi materiali elencati in questa DNF sono quelli scaturiti dal processo di identificazione svolto a inizio del 2023 e approvati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16.2.2023.

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 2023 le occasioni per far progredire la conoscenza collettiva, le competenze e l'esperienza dei Consigli di Amministrazione del Gruppo in materia di sviluppo sostenibile.

I componenti dei CdA delle società del Gruppo hanno partecipato al convegno del 21.6.2023 "Comunicare la crisi climatica". La mattinata di confronto si è aperta con la presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2022; seguita dalla tavola rotonda moderata da Laura La Posta, Caporedattrice de Il Sole 24 Ore, a cui hanno partecipato Fabiano Ventura, Presidente dell'associazione Macromicro, fotografo paesaggista e project manager del progetto

"Sulle tracce dei ghiacciai"; Stefano Caserini, Docente di mitigazione dei cambiamenti climatici al Politecnico di Milano; Mauro Buonocore, Direttore Comunicazione e Media, CMCC - Fondazione centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici; Serena Giacomini, Fisica, Climatologa, Presidentessa ItalianClimateNetwork.

### **Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A.**

Il Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. aveva avuto modo di approfondire i temi collegati alla sostenibilità approvando la DNF 2022 e il Piano strategico 2023-2027 che si declina su tre direttrici (Sostenibilità, Digital, Human).

Altri temi discussi nell'ambito delle sedute del Consiglio di Amministrazione della Società sono stati:

- *Nuova Analisi di Materialità*. A seguito dell'aggiornamento dello standard di rendicontazione (GRI Standards), è stato coinvolto il Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. nel corso di una seduta durante la quale sono state discusse le principali novità e le conseguenti implicazioni in termini di rendicontazione derivanti dalla definizione del nuovo set di informative. In particolare, è stato approfondito il nuovo processo di determinazione dei temi materiali (Impact Materiality), volto all'identificazione degli impatti generati dall'organizzazione lungo la catena del valore sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi i diritti umani. Sono state dunque illustrate e discusse le novità più consistenti che riguardano gli Universal Standard e il processo di identificazione dei temi materiali dell'organizzazione, e l'identificazione di quattro concetti chiave alla base dei nuovi standard GRI:

- **IMPATTO**: definito come l'effetto, reale o potenziale, positivo o negativo, che un'organizzazione può avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi gli impatti sui diritti umani;
- **TEMA MATERIALE**: definito tale sulla base della significatività dell'impatto (positivo/negativo, reale/potenziale) su economia, ambiente, persone e loro diritti umani;
- **DUE DILIGENCE**: rappresenta il processo attraverso il quale l'organizzazione iden-

27

GLI IMPATTI  
IDENTIFICATI  
E RAGGRUPPATI  
IN TEMI MATERIALI,  
DI CUI 14 SONO  
RISULTATI  
RILEVANTI

tifica, previene, mitiga e rende conto di come affronta i propri impatti negativi;

- **STAKEHOLDER:** individui o gruppi, che hanno interessi, che sono o potrebbero essere impattati (positivamente o negativamente) dalle attività dell'organizzazione.

Seguendo il processo stabilito dal GRI si sono identificati 27 impatti che sono stati successivamente raggruppati in 17 temi materiali, di cui 14 sono risultati rilevanti.

- *Trasformazione di Estra in Società Benefit.* Le attività svolte dal Gruppo Estra sono perseguite mediante una gestione volta al bilanciamento dell'interesse dei soci con l'interesse di coloro sui quali l'attività sociale possa avere un impatto, quindi perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente. Per questo motivo si è ritenuto utile analizzare un'eventuale trasformazione di Estra S.p.A. in Società Benefit ai sensi della Legge 28-12-2015 n. 208, Commi 376-384. Sono stati identificati i benefici comuni da inserire nello Statuto della società e il tema è stato portato all'attenzione dei Soci nell'Assemblea del 20.6.2023.
- *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD):* la nuova direttiva europea per il reporting di sostenibilità. È stato illustrato come la nuova Direttiva CSRD estende a migliaia di imprese l'obbligo di redigere una rendicontazione di sostenibilità e di divulgare informazioni sui temi ESG, in termini di impatto ambientale, diritti umani e sociali e aspetti di governance. La CSRD modifica la precedente direttiva sulla dichiarazione non finanziaria (Non Financial Reporting Directive – NFRD) con l'intento di spingere le imprese a essere più trasparenti e a rispettare degli standard per informazioni non strettamente finanziarie, in modo da poterle comparare tra loro. Le aziende infatti dovranno seguire alcuni nuovi criteri per la stesura della reportistica, i cosiddetti *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) prodotti dal gruppo di lavoro *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG) e adottati dalla Commissio-

ne Europea il 31 luglio 2023. Le informazioni raccolte, riguardanti il proprio operato in tema di impatto sull'ambiente, governance, responsabilità sociale, condizioni del lavoro e diritti umani, saranno qualitative e quantitative, di breve, medio e lungo termine e dovranno far parte della Relazione sulla Gestione del bilancio annuale nonché essere rese disponibili in formato digitale.

**Consiglio di Amministrazione  
di Centria S.r.l.**

- *Impianto di grid reverse flow per biometano.* La società Centria ha candidato ad un bando promosso dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) la realizzazione di un progetto innovativo di efficientamento delle infrastrutture di gas naturale. Il progetto sperimentale TWIST (*Two-Way Inlet Station*) prevede la progettazione, costruzione e gestione di un impianto di grid reverse-flow per la ricompressione del biometano dalla rete di distribuzione alla rete di trasporto, realizzando di fatto per la prima volta una rete di distribuzione bidirezionale. L'impianto sarà installato in provincia di Siena in prossimità della rete di distribuzione gestita da Centria a cui, nei prossimi mesi, sarà allacciato un impianto di produzione di biometano da FORSU. Centria ha ottenuto da ARERA un contributo complessivo di € 1.060.864 per la realizzazione del progetto.
- *Sperimentazione nuovi standard di gas naturale e idrogeno nelle reti gas.* Ipotesi di accordo di collaborazione finalizzato alla sperimentazione di nuovi standard di miscelazione tra Gas Naturale (GN) e idrogeno per la rete di distribuzione del gas naturale. Centria metterà a disposizione di ENEA l'infrastruttura del proprio Campo Prove ad Arezzo ed il know-how per lo svolgimento di attività sperimentali con miscele GN ed Idrogeno (H2), contribuendo al processo di transizione energetica, nel segno della sostenibilità e della tutela dell'ambiente nel nostro Paese. Prevista la partecipazione alle attività sperimentali anche dell'Università di Firenze, in qualità di partner di progetto. L'accordo è stato firmato a gennaio del 2024.





# 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, Ecos, Gas Marca e Piceno Gas Vendita.<sup>6</sup>

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 2023 hanno aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo le società Estra, Centria, Murgia Reti Gas, Gergas, Edma Reti Gas, Estra Energie, Prometeo, Estracom, Estra Clima ed Ecos che ha aggiornato il Modello nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 25 ottobre 2023.

Nel 2023 è stato aggiornato, per tutte le società del Gruppo, il Codice Etico di cui la prima e unica versione era stata approvata il 15/09/2014. Per questo si è ritenuto necessario allineare il Codice etico ai cambiamenti organizzativi del Gruppo. A seguito di tale esigenza, 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 Etico e di Condotta è lo stesso per tutte le società del Gruppo al di là dell’aver adottato o meno il MOGC. 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.

Si segnala che nel 2023 le Società Ecocentro, Bisenzio Ambiente, Tegolaia, Cavriglia e Idrogena, hanno approvato per la prima volta il Codice Etico e di Condotta.

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).

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

### Il Sistema di segnalazione interna

Estra e le altre Società del Gruppo in possesso del Modello 231, hanno adottato 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 2023 non sono state ricevute segnalazioni tramite tale piattaforma che viene utilizzata da tutte le Società dotate di Modello 231.

L'Italia ha recepito la Direttiva UE 2019/1937 riguardante le segnalazioni, il 15 marzo 2023. Nella nuova normativa le segnalazioni 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.

Il decreto legislativo 24, entrato in vigore il 30 marzo 2023, prevedeva che le società potevano conformarsi alla nuova disciplina entro il 17 dicembre 2023. Estra si è adeguata alla nuova normativa approvando la nuova procedura per le segnalazioni whistleblowing il 18 dicembre 2023. Nei primi mesi del 2024 verrà svolta la relativa formazione destinata a tutti i dipendenti.

Il nuovo Codice Etico e di condotta prevede altresì l'obbligo per il dipendente che si trovi o sia a conoscenza di una situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, di comunicarla al proprio responsabile gerarchico, all'Area Organizzazione e Risorse Umane e/o all'Organismo di Vigilanza, al fine di essere informato sulle modalità di gestione del conflitto.

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.

### 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 è composto da 5 membri, 4 esterni ed 1 interno, mentre quello di Estra Energie è composto da 4 membri, 3 esterni ed 1 interno. Gli ODV di Estra Clima, Estracom, Prometeo, Centria e Gergas, sono composti da 3 membri, 2 esterni ed 1 interno.

Gli ODV di Gas Marca e Piceno Gas vendita sono stati nominati in forma monocratica e affidati a un membro interno; quello di Edma Reti Gas è composto da 3 membri esterni; quello di Ecos da 3 membri di cui 2 esterni e uno interno; quelli di Murgia Reti Gas e di Ecolat sono composti da 2 membri, 1 esterno e 1 interno.

Nel corso del 2023, gli ODV si sono riuniti periodicamente con frequenza almeno mensile e hanno effettuato sia verifiche documentali (flussi informativi provenienti dalle funzioni apicali delle Società) sia audit sulle aree con-



34

## GLI AUDIT SVOLTI NEL 2023



siderate a rischio ai fini della commissione dei “Reati 231”.

Complessivamente gli audit svolti sono stati 34, così suddivisi:

- risorse umane/formazione n. 10
- risorse umane/MBO/selezione/provvedimenti disciplinari/permessi di soggiorno n. 3
- salute, sicurezza e ambiente n. 9
- audit specialistici salute sicurezza e ambiente n. 2
- compliance regolamenti e procedure interne n. 4
- valutazione fornitori n. 2
- ciclo passivo (servizi/consulenze) n. 3
- amministrazione e bilancio n. 1

Nel 2023 sono state segnalate agli ODV le seguenti visite ispettive esterne:

- Gergas: n. 1 visita ispettiva da parte di ARERA
- Estra Energie: n. 1 visita ispettiva di ENASARCO

Nel 2023 non sono stati accertati episodi di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

### Politiche e procedure

Molte Società del Gruppo<sup>7</sup> 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 al link <https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright/>.

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.

I temi relativi alla privacy e quindi anche la responsabilità dell'attuazione della politica relativa stanno in capo all'area funzionale Privacy di Estra S.p.A..

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.

Il 13 aprile 2023 il Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. ha approvato la Procedura per operazioni con parti correlate. La procedura si ispira al Regolamento Operazioni con Parti Correlate di Consob ed è adottata su base volontaria in quanto per Estra S.p.A. non vige un vincolo di obbligatorietà non essendo la società quotata. Oltre al citato regolamento di Consob la procedura fa riferimento ai principi contabili internazionali IAS 24 “Informativa di bilancio sulle operazioni con parti correlate” e alle previsioni dell’art. 2427, comma 1, n. 22-bis del Codice Civile che richiede di riportare in Nota Integrativa le operazioni realizzate con parti correlate ed ha lo scopo sia di disciplinare l'effettuazione delle operazioni con parti correlate da parte di Estra, direttamente o per il tramite di società controllate direttamente o indirettamente, individuando procedure e sia di stabilire le modalità di adempimento dei relativi obblighi informativi, ivi compresi quelli previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari vigenti e applicabili.

Sono Parti Correlate i “Dirigenti con responsabilità strategiche”, ovvero quei soggetti che hanno il potere e la responsabilità, direttamente o indirettamente, della pianificazione, della direzione e del controllo delle attività della società, compresi gli amministratori (esecutivi o meno) della società stessa.

7. Si tratta delle seguenti Società: Bisenzio Ambiente, Centria, Ecolat, Ecos, Edma Reti Gas, Estra Clima, Estra Energie, Estra, Estracom, Gergas, Murgia Reti Gas, Prometeo, Ecocentro Toscana.



UN NUOVO MODELLO  
ORGANIZZATIVO  
PRIVACY È  
OPERATIVO DAL  
26 APRILE 2023

Per Operazione con parte correlata si intende un qualunque trasferimento di risorse, servizi o obbligazioni fra parti correlate, indipendentemente dal fatto che sia stato pattuito un corrispettivo e comunque si considerano incluse (i) le operazioni di fusione, di scissione per incorporazione o di scissione in senso stretto non proporzionale, ove realizzate con parti correlate e (ii) ogni decisione relativa all'assegnazione di remunerazioni e benefici economici, sotto qualsiasi forma, ai componenti degli organi di amministrazione e controllo e ai dirigenti con responsabilità strategiche. Sono invece escluse le operazioni non rilevanti o di importo esiguo, le operazioni ordinarie connesse all'attività caratteristica della società e le operazioni con e tra Controllate e/o società collegata.

Dal 26 aprile 2023 è operativo il nuovo Modello Organizzativo Privacy (MOP) per Estra S.p.A. e le Società del Gruppo con service privacy tramite Funzione Privacy del Gruppo Estra (il Modello era stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 27.12.2022).

Il DPO nominato, con il supporto della Funzione Privacy, a suo tempo, aveva provveduto ad elaborare per E.S.T.R.A. S.p.A. e tutte le società del Gruppo un Modello Organizzativo Privacy (MOP) composto da procedure, istruzioni, modelli che regolamentano i processi con incidenza e implicazioni sulla attività dell'organizzazione aziendale unicamente in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

Successivamente, si sono verificate importanti variazioni di contesto aziendale (interno ed esterno all'organizzazione di Estra S.p.A. e delle sue partecipate), di modifiche normative, di adozione di variazione ed aggiornamento delle misure presenti nella precedente versione del Modello Organizzativo Privacy (MOP).

L'adozione della nuova versione del MOP rappresenta pertanto una misura di accountability del Titolare ex art.5 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) nella gestione dei dati personali e quindi anche un idoneo strumento di controllo organico e di mitigazione del rischio aziendale, in particolare per realtà a complessità alta come quella del Gruppo Estra. Il MOP è stato adottato da tutte le società partecipate dal Gruppo Estra.

Il 30 marzo 2023 è stato approvato dal CdA di Estra il Manuale Gestione Crisi Reputazionali, nato da un'indicazione contenuta nell'Enterprise Risk Management del Gruppo Estra, che relativamente al rischio di immagine e reputazione, aveva indicato come obiettivo di "valutare la necessità di prevedere la formalizzazione di una procedura che disciplini ruoli e responsabilità nell'ambito gestione delle crisi formalizzata a livello di Gruppo diretta ad assicurare una corretta comunicazione, interna ed esterna, in casi di eventi che danneggino l'immagine e la reputazione di Estra S.p.A."

Ci si trova dinanzi ad una crisi quando le vicende che attraversano il Gruppo, a prescindere dalla loro rilevanza "tecnica", possono influenzare e/o modificare negativamente la percezione che gli interlocutori chiave hanno del Gruppo, dei suoi servizi e delle sue attività. L'eventuale crisi potrà essere efficacemente gestita quanto più il management saprà coniugare la gestione sia a livello tecnico che a livello di comunicazione.

Il Manuale si compone da una prima parte nella quale si trattano i temi legati alla procedura da seguire e alla composizione del Comitato di Crisi; da una seconda parte dove si trovano le schede contatti, mentre nella terza parte si trovano gli allegati di gestione di alcuni possibili casi critici.

### **Anticorruzione**

La linea di condotta del Gruppo Estra, riguardo ai temi dell'anticorruzione, è definita dai principi che sono alla base del Codice Etico e di Condotta che è stato adottato da tutte le società del Gruppo. Il Codice 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 2021-2023, non sono stati segnalati né riscontrati episodi di corruzione.

Tutti i neo assunti ricevono informazione circa l'esistenza del Codice Etico e di Condotta e del Modello 231, che possono reperire nella piattaforma intranet 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.<sup>8</sup>

## DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE, DIVISI PER CATEGORIA E SEDE

	2021	2022	2023
<b>NUMERO DIPENDENTI FORMATI SU TEMI DI ANTICORRUZIONE</b>	<b>166</b>	<b>45</b>	<b>139</b>
FATTORINI	1	0	0
OPERAI	25	18	27
IMPIEGATI	85	23	80
QUADRI	34	4	10
DIRIGENTI*	21	0	22
PERCENTUALE SU TOTALE DIPENDENTI	21,8%	5,5%	16,7%
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA</b>			
AREZZO	10,2%	6,7%	5,8%
PRATO	47,0%	17,8%	24,5%
SIENA	23,5%	4,4%	11,5%
ANCONA	2,4%	4,4%	21,6%
ALTRE AREE	16,9%	66,7%	36,7%

\* Nel calcolo delle ore di formazione in materia di anticorruzione erogate ai dipendenti sono inclusi i dirigenti che sono anche membri degli organi di governo societari. In particolare, nel 2023 risultano 4 i dirigenti formati che sono anche membri formati degli organi di governo.

Nel 2023, 139 dipendenti (88 uomini e 51 donne) hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione, pari al 16,7% del totale del personale in organico durante l'anno<sup>9</sup> considerando anche i dipendenti cessati. Vista l'approvazione di una specifica Politica anticorruzione, il numero è in aumento rispetto all'anno precedente, quando i dipendenti coinvolti erano stati 45.

La formazione sull'anticorruzione ha riguardato tutte le qualifiche, ad eccezione dei fattorini. Gli impiegati, in continuità con gli anni precedenti, sono la categoria più numerosa e

rappresentano più della metà del totale dei formati, ovvero il 57,6%. Scende l'incidenza percentuale degli operai formati rispetto al 2022, passando dal 40,0% al 19,4%.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica, la maggioranza dei dipendenti formati in materia di anticorruzione si concentra nelle sedi principali del gruppo di Arezzo, Prato, Ancona e Siena. Da segnalare che nel 2023 la formazione in materia di anticorruzione ha coinvolto anche 19 lavoratori somministrati, 7 unità in più rispetto all'anno precedente.

8. A differenza dei dati pubblicati nella DNF 2021 e in quelle precedenti, in accordo con gli standard di rendicontazione GRI, i dati del 2022 e del 2023 si riferiscono soltanto ai dipendenti. Sono quindi esclusi i lavoratori somministrati.

9. In linea con gli anni precedenti, il dato prende in considerazione anche le ore di formazione erogate ai dipendenti cessati.

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.

L'azienda ha comunicato le Politiche ad ogni livello aziendale e ai fornitori tramite clausola contrattuale. Sul rispetto del Codice Etico e di Condotta vigila l'Organismo di vigilanza ex D.lgs. 231/2001 e, per le società sprovviste, il referente per il Codice Etico è la funzione Auditing.

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 erano presenti al momento dell'approvazione dell'aggiornamento e/o adozione del Modello 231 (Estra, Centria, Murgia Reti Gas, Gergas, Edma Reti Gas, Ecos, Estra Energie, Prometeo, Estracom ed Estra Clima), contati non per ruolo, ma per singolo individuo. In particolare, si segnala che Ecos ha approvato l'adozione del Modello 231 nella seduta del CdA del 25 ottobre 2023.

### MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE IN TEMA DI ANTICORRUZIONE

2021			2022			2023		
N. totale membri	N. membri formati	%	N. totale membri	N. membri formati	%	N. totale membri	N. membri formati	%
70	52	74,3%	82	5	6,1%	92	65	70,7%

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 pre-

senti, contati non per ruolo, ma per singolo individuo, e hanno approvato la relazione semestrale dell'ODV relativa al primo semestre 2023.

### MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

2021			2022			2023		
N. totale membri	N. membri informati	%	N. totale membri	N. membri informati	%	N. totale membri	N. membri informati	%
70	49	70,0%	82	60	73,2%	92	62	67,4%

Nel 2023 sono state approvate la Politica anticorruzione e la Politica diritti umani dalle società Estra, Centria, Murgia Reti Gas, Gergas, Edma Reti Gas, Estra Energie, Prometeo, Estracom, Estra Clima, Piceno Gas Vendita, Tegolaia, Cavriglia, Ecos, Ecolat, Bisenzio Ambiente, Econcentro Toscana.

La seguente tabella si riferisce al numero di componenti dei Consigli di Amministrazione presenti al momento dell'approvazione di entrambe le Politiche avvenuta lo stesso giorno, contati non per ruolo, ma per singolo individuo.

## MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE SULLE POLITICHE

2023		
N. totale membri	N. membri formati	%
92	74	80,4%

La seguente tabella si riferisce al numero dei componenti dei Consigli di Amministrazione informati sulle Politiche in base al ricevimen-

to dell'Ordine del Giorno in cui era inserito il punto relativo all'approvazione di entrambe le Politiche.

## MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE

2023		
N. totale membri	N. membri informati	%
92	92	100%

Il Modello di Gestione 231 e il Codice Etico vengono comunicati a tutti i dipendenti delle relative Società del Gruppo al momento della loro approvazione e delle loro modifiche, nonché a tutti i nuovi assunti delle Società che hanno adottato il Modello 231. Nel 2023 sono stati approvati il Codice Etico e di Condotta, la Politica Anticorruzione e la Politica

diritti umani, quindi tutti i dipendenti di tutte le società del Gruppo sono stati informati di queste importanti novità.<sup>10</sup>

Se si prendono in considerazione anche i somministrati, allora sono 851 i lavoratori che nel corso del 2023 hanno ricevuto informazioni in merito al Modello 231 e al Codice Etico e di Condotta.

## DIPENDENTI INFORMATI SUGLI AGGIORNAMENTI RELATIVI AL MODELLO 231 E IL CODICE ETICO E DI CONDOTTA

	2021	2022	2023
DIRIGENTI	11	1	26
QUADRI	28	4	45
IMPIEGATI	377	53	556
OPERAI	152	48	199
FATTORINI	2	0	4

10. A differenza dei dati pubblicati nella DNF 2021 e in quelle precedenti, in accordo con gli standard di rendicontazione GRI, i dati del 2022 e del 2023 si riferiscono soltanto ai dipendenti. Sono quindi esclusi i lavoratori somministrati.

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 dotate 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 2021-2023.

## NUMERO TOTALE FORNITORI TENUTI A PRENDERE VISIONE DEL MODELLO 231/2001 E DEL CODICE ETICO

2021			
NUMERO TOTALE FORNITORI 2.405*			
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DI ACQUISTO	831	831	100%
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DA CONTRATTO	736	420	57,1%
2022			
NUMERO TOTALE FORNITORI 2.520**			
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DI ACQUISTO	1.031	1.031	100%
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DA CONTRATTO	742	421	56,7%
2023			
NUMERO TOTALE FORNITORI 2.311***			
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a condividere ed accettare i principi del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DI ACQUISTO	843	843	100%
	Numero totale fornitori	Numero totale fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico	Percentuale di fornitori tenuti a prendere visione del Modello 231/2001 e del Codice Etico
ORDINI DA CONTRATTO	1.238	461	37,2%

\* 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.

\*\* 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.

\*\*\* Sono esclusi i fornitori che hanno avuto relazioni commerciali unicamente con Gas Marca, Piceno Gas Vendita, Ecos, Bisenzio e Ecolat (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 87 fornitori che, nel corso del 2023, 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 31.12.2023.



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 del numero di fornitori con i quali sono stati stipulati ordini da contratto che si è verificato dal 2022 al 2023, pari al 66,8%, mentre è rimasto sostanzialmente stabile il numero di questi fornitori che hanno preso visione del Codice Etico. Per quanto riguarda gli ordini di acquisto, il numero dei fornitori è tornato ai livelli del 2021.

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

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

(nome) ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D.Lgs. 231/2001 ed è dotata di un Organismo di Vigilanza che verifica l'adeguatezza e l'effettiva applicazione del Modello medesimo;

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

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

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

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

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

Nel 2023 non si è verificato nessun caso di risoluzione o mancato rinnovo di contratto con partner commerciali dovuto a violazioni legate alla corruzione.



TUTTI I DIPENDENTI  
SONO INFORMATI  
SULLE IMPORTANTI  
NOVITÀ IN MATERIA  
DI CODICE ETICO

# 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<sup>11</sup>

	2021	2022	2023
QUALITÀ ISO9001	9	11	13
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA SA8000	1	1	1
SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE ISO14001	9	11	12
SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO ISO 45001	10	11	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	1	1	1
Altre certificazioni di qualità di settore: UNI EN ISO 18295 PARTE 1 E PARTE 2 (SERVIZI DI CONTACT CENTER) UNI EN ISO 3834-2 (SALDATURE TUBAZIONE IN ACCIAIO), UNI 11024 (SALDATURE TUBAZIONI IN POLIETILENE) E ISO IEC 17025 (ACCREDITAMENTO LABORATORIO DI PROVA)	4	4	4

Il numero delle certificazioni è cresciuto in quanto Ecos e Edma Reti Gas nel corso del 2023 hanno ottenuto la certificazione Qualità ISO9001. Riguardo ai Regolamenti, Centria, Edma Reti Gas, Ecos ed Ecocentro possiedono quello EMAS, Estra Clima possiede il (CE) 303/2008 e Ecocentro il (CE) 0398. Estracom, Estra Clima e Centria possiedono attestazioni SOA.

Il 100% dei dipendenti del Gruppo opera se-

condo standard di certificazione in qualità (ISO 9001), il 96,5% secondo standard di certificazione ambientale (ISO 14001) e, infine, il 97,7% secondo standard di sicurezza sul lavoro (ISO 45001). È interessante notare che tutte le Società del Gruppo Estra con dipendenti, possiedono almeno 2 delle 3 certificazioni e 10 su 13 hanno tutte e tre le certificazioni. Inoltre, il 27,2% dei dipendenti opera secondo standard di certificazione SA8000.

11. Le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 sono possedute da Estra S.p.A., Estra Energie, Ecolat, Ecos, Edma Reti Gas, Estra Clima, Estracom, Centria, Gergas e Prometeo. Murgia Reti Gas possiede le certificazioni ISO9001 e ISO 45001. Bisenzio Ambiente e Ecocentro Toscana possiedono le certificazioni ISO9001, ISO14001. 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.

# Gestione dei rischi

4

LE FASI DEL  
PROCESSO DI RISK  
MANAGEMENT  
MESSO IN PRATICA  
DA ESTRA

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. Nel 2023 non è stato aggiornato l'ERM, ma il 2 marzo 2023 la funzione RM ha portato in Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. un rapporto nel quale oltre a illustrare le fasi operative del processo di RM, si faceva il punto sullo stato di avanzamento delle attività e si riportavano i vari rischi individuati (esterni e interni).

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 RM è 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 accadi-

mento 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/conseguenze, 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 (ongoing) 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 RM, 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
<b>DIRITTI UMANI</b>	<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"><li>• Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti</li><li>• I fornitori aderiscono ai principi etici e codici di comportamento del Gruppo sottoscrivendo una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e di Condotta e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ex D.Lgs 231/01</li><li>• Assegnazione all'Area "Mercato Regolato" della funzione di centrale unica di committenza per le Società di distribuzione</li><li>• Il Codice Etico e di Condotta del Gruppo Estra richiama il rispetto dei diritti umani come valore fondante dell'agire nei confronti degli Stakeholder</li><li>• Ricorso nella maggior parte dei casi a fornitori qualificati e del territorio</li></ul>
<b>PERSONALE</b>	<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"><li>• La funzione Risorse Umane svolge attività di:<ul style="list-style-type: none"><li>- assistenza nell'applicazione degli indirizzi strategici presso le Società del Gruppo</li><li>- assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale</li><li>- supporto ai vertici aziendali nella progettazione e realizzazione di modelli organizzativi e redazione della relativa documentazione inerente le varie funzioni</li></ul></li><li>• Sono state avviate specifiche attività di formazione manageriale e di alto livello</li><li>• Sistema di certificazione: ISO 45001, adottato dalle Società del Gruppo</li></ul>
<b>CORRUZIONE</b>	<p>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 oltretutto danneggiarne la reputazione</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adozione e diffusione del Codice Etico e di Condotta e del Modello di Organizzazione e Gestione, ex. D.Lgs 231/01</li><li>• Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza</li><li>• Nell'ambito delle certificazioni di qualità del Gruppo sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e gestione del processo acquisti</li><li>• Adozione da parte di Estra Energie e di Prometeo, del Protocollo di autoregolazione per contratti e attivazioni non richieste</li></ul>

**AMBIENTE**

Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/energia

**ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO IN ESSERE**

- Piano Industriale  
All'interno del Piano Industriale, il Climate Change è individuato come un tema di lungo periodo al quale sono finalizzate alcune attività (sviluppo rinnovabili e mobilità sostenibile).  
A questa traiettoria sono stati abbinati i Sustainable Development Goals:
  - 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;
- Politiche Commerciali
  - 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 CO<sub>2</sub> 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.
- Incremento della frequenza di eventi naturali di estrema intensità nei luoghi in cui le società di distribuzione del Gruppo operano, che possono determinare l'indisponibilità più o meno prolungata o il malfunzionamento delle infrastrutture, con possibili interruzioni di servizio.

AMBITI DEL DECRETO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODALITÀ DI GESTIONE
<b>AMBIENTE</b>	<p>Mutamenti delle condizioni climatiche e/o eventi climatici estremi con impatti negativi in termini di riduzione della domanda di gas/energia</p> <p>Mancato rispetto delle normative e degli standard ambientali (es. deflussi minimi vitali, emissioni, gestione rifiuti e registri associati, rumori etc.)</p>	<p><b>OBIETTIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- Rafforzare le attività di ricerca e sviluppo di fonti energetiche alternative, al fine di una maggiore diversificazione del business.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di certificazione: UNI ISO 14001-2015</li> </ul>
<b>SOCIALE</b>	<p>Perdita di reputazione presso gli Stakeholder</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La funzione Sostenibilità, Relazioni e Ufficio Stampa, svolge attività di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura, in esclusiva in base ad uno specifico Regolamento, dei rapporti con gli organi di informazione</li> <li>- comunicazione interna</li> <li>- 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</li> </ul> </li> </ul>

Il Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A. individua le strategie di gestione dei rischi/impatti coerentemente con gli obiettivi strategici. La funzione RM 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. La funzione RM effettua un'analisi di tutti i rischi aziendali concentrandosi principalmente sui rischi strategici e con impatto sulla continuità aziendale. I rischi più operativi, compresi quelli commerciali, sono monitorati dalla funzione RM, ma gestiti direttamente dalle

funzioni preposte. Non valutando nel dettaglio i singoli rischi ambientali, il principio di prudenza non è applicabile.

L'individuazione degli impatti è 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.



LA FUNZIONE  
DI RISK MANAGEMENT  
È DI SUPPORTO  
NELLE DECISIONI SUI  
RISCHI/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 2023 le criticità comunicate al Consiglio di Amministrazione di Estra S.p.A., hanno riguardato principalmente:

1) il rischio di liquidità, che rappresenta il rischio per cui le risorse finanziarie disponibili all'azienda potrebbero non essere sufficienti per far fronte alle obbligazioni finanziarie e commerciali nei termini e nelle scadenze pre-stabilite. Questo tipo di rischio è mitigato dalle modalità di gestione del fabbisogno finanziario e dell'attività di approvvigionamento delle risorse finanziarie, che è centralizzata nella capogruppo con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo. In particolare, la gestione centralizzata dei flussi finanziari consente di allocare i fondi disponibili a livello di Gruppo secondo le necessità che di volta in volta si manifestano tra le singole società;

2) il rischio di variazione dei tassi di interesse, che espone il Gruppo al rischio di sopportare maggiori oneri finanziari sul proprio indebitamento a tasso variabile, rispetto a quelli previsti in fase di attivazione delle linee di finanziamento, sia a breve che a medio lungo termine. La strategia del Gruppo è quella di limitare l'esposizione al rischio di volatilità del tasso di interesse, cercando di mantenere il giusto bilanciamento tra tassi fissi e tassi variabili, mantenendo al contempo un costo della provvista contenuto e assicurando la rispondenza alle condizioni imposte dai covenant.

Con sentenza n. 470/2023 del 21 Agosto 2023, il Consiglio di Stato ha rigettato l'appello presentato dalla società Estra S.p.A. avverso la sentenza del Tar Lazio n. 13057 del 13/10/2022. Questi i fatti precedenti che hanno portato Estra ad appellarsi al Consiglio di Stato:

- 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 era 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 Piazzi, già Amministratore Delegato di Estra S.p.A., deliberando di impugnare la decisione dell'ANAC dinanzi ai giudici competenti. In particolare, gli Amministratori ritenevano 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 davanti 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. La sentenza, come scritto precedentemente, è stata emessa il 21 Agosto 2023.

20 APRILE 2023

## 700 NUOVE PIANTE A FOLLONICA

MESSE A DIMORA LE ULTIME  
PIANTE IN UNA PORZIONE DEL  
PARCO DI PONENTE

Gli interventi di riforestazione e riqualificazione urbana si inseriscono all'interno di "Mosaico Verde", campagna nazionale per la riqualificazione e la tutela del territorio lanciata da Azzeroco<sub>2</sub> e Legambiente.

L'iniziativa non è solo ambientale, il Gruppo Estra oltre a tutelare il territorio favorisce il benessere della comunità restituendo valore e proteggendo i luoghi vissuti dalle persone. Dal 2020 al 2023 in Toscana e Marche sono stati piantati 9.000 alberi.





4  
.

## L'AMBIENTE

Obiettivi e risultati  
Politica ambientale  
Consumi energetici  
Emissioni prodotte di NOx e PM10  
Rifiuti prodotti  
Mitigazione degli impatti ambientali  
Produzione di energia da fonte rinnovabile  
Produzione di energia da fonte non rinnovabile  
Autoconsumo di energia elettrica da fonti rinnovabili  
Efficienza energetica  
Comunità Energetiche  
Emissioni di CO<sub>2</sub>

Vogliamo proteggere l'ambiente. Il Gruppo Estra si impegna attivamente nel ridurre i consumi e le emissioni grazie alle fonti rinnovabili, e ottimizza il recupero dei rifiuti. Con i nostri Stakeholder abbracciamo la sostenibilità.

## Obiettivi e risultati

### Obiettivi 2023

CONSUMI ED EFFICIENZA ENERGETICA	RISULTATI 2023
<p><i>Estra</i> Sede di Siena: efficientamento energetico climatizzazione, illuminazione led e termine del lavoro di installazione dei pannelli fotovoltaici sulla sede.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Lavoro installazione pannelli fotovoltaici concluso - Il resto delle lavorazioni non verrà effettuato nel 2024.</p>
<p><i>Gruppo Estra</i> Introduzione della figura del Mobility Manager aziendale e redazione del PSCL.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> È stato avviato il processo di studio di fattibilità e dato incarico ad uno studio tecnico specializzato per avviare la redazione del PSCL.</p>
<p><i>Gruppo Estra</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.</p>	<p><i>Obiettivo parzialmente raggiunto</i> Le attività sono state avviate, sarà concluso entro la fine del 2025.</p>
<p><i>Gruppo Estra</i> 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.</p>	<p><i>Obiettivo raggiunto</i> In fase embrionale di studio, probabile conclusione entro fine 2026.</p>

*Gruppo Estra*

Digitalizzazione di una delle principali sedi del Gruppo.

*Obiettivo parzialmente raggiunto*

Nel 2023, dopo l'individuazione e l'acquisto da parte di ESTRADA della nuova sede di Ancona, sono state avviate le attività propedeutiche per la progettazione della riqualificazione dell'edificio tramite attività di modellazione con la tecnologia BIM. Estracom è stata incaricata di procedere alla parte realizzativa del gemello digitale (Digital Twin). Il modello è stato realizzato, mancano sondaggi e carotaggi sulla parte strutturale per arrivare alla verifica del modello strutturale.

*Estra S.p.A.*

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.

*Obiettivo non raggiunto*

L'attività non è stata eseguita e non verrà riprogrammata sul 2024.

*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.

*Obiettivo non raggiunto*

È stato avviato il contatto col fornitore per la definizione delle necessità richieste. Il progetto è stato poi stoppato in quanto attualmente non considerato prioritario fintanto che non sarà terminata la riorganizzazione societaria legata alla multiutility.

*Centria*

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

*Obiettivo raggiunto*

I tre sistemi indicati nell'obiettivo sono stati messi in servizio nel corso del 2023 nelle cabine REMI di Rieti3, Marciano della Chiana e Sansepolcro. I sistemi stanno funzionando regolarmente generando risparmi energetici superiori alle attese, dell'ordine del 40%.

*Centria*

Sostituzione di 8 coperture di cabine contenenti amianto, di cui:  
N.5 Extra Toscana  
N.1 Area Prato  
N.2 Area Arezzo

*Obiettivo parzialmente raggiunto*

Sono emerse problematiche per l'ottenimento permessi e accatastamenti immobili. Sono state presentate le necessarie pratiche autorizzative ed i piani di smaltimento a fine anno 2023. Sono stati affidati i lavori e si prevede l'esecuzione nell'anno 2024.

*Estra Clima*

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

*Obiettivo non raggiunto*

Il progetto è stato oggetto di revisioni legate all'aggiornamento del PEF dello stesso.

*Estra Clima*

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

*Obiettivo raggiunto*

L'impianto è stato completato e sarà avviato il 15 febbraio.

## CONSUMI ED EFFICIENZA ENERGETICA

## RISULTATI 2023

### *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.

*Obiettivo raggiunto*

### *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.

*Obiettivo raggiunto*

### *Gergas*

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

*Obiettivo raggiunto*

### *Estra Clima*

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

*Obiettivo parzialmente raggiunto*

Alcuni ritardi legati alla gestione dell'area di intervento ne stanno ritardando la conclusione dei lavori che ad oggi è prevista ad aprile 2024.

### *Gruppo Estra*

Ristrutturazione della sede di Ancona con criteri di sostenibilità, economia circolare e digitalizzazione.

*Obiettivo non raggiunto*

È stata predisposta la documentazione per esperire la gara per la progettazione esecutiva, i capitolati informativi e capitolati tecnici e di project management per gli interventi di ristrutturazione della sede di Ancona. Il processo è stato successivamente fermato a seguito del mutato assetto organizzativo del Gruppo Estra.

### *Edma Reti Gas*

Sostituzione di 2 coperture di cabine contenenti amianto.

*Obiettivo non raggiunto*

Obiettivo in corso. Verrà ripianificata la sostituzione nel prossimo biennio 2024-2026.

### *Estra Clima*

Realizzazione di almeno una comunità energetica.

*Obiettivo parzialmente raggiunto*

Firmati gli atti costitutivi di 3 comunità energetiche.

## MOBILITÀ ELETTRICA

## RISULTATI 2023

### *Gruppo Estra*

Offerta E-Mobility Settore privato: 200 interventi di installazione di infrastrutture di ricarica in ambito privato.

*Obiettivo non raggiunto*

### *Gruppo Estra*

Mobilità Elettrica per la Pubblica Amministrazione: 50 concessioni di suolo pubblico per l'installazione di nuove colonnine.

*Obiettivo parzialmente raggiunto*

Sono state ottenute 30 concessioni di suolo pubblico.

## MOBILITÀ ELETTRICA

## RISULTATI 2023

### Gruppo Estra

Installazione di 20 colonnine per ricarica veicoli elettrici.

### Obiettivo raggiunto

Ad oggi le colonnine installate sono 39.

### Gruppo Estra

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

### Obiettivo raggiunto

Ogni automezzo è dotato di sistema vivavoce. Le schede d'ordine di ogni automezzo a noleggio riportano i massimi standard di sicurezza. Stiamo portando avanti il programma di dotazione di bande ad alta visibilità degli automezzi assegnati al personale operativo di Centria.

### Gruppo Estra

Rinnovo del parco automezzi con l'introduzione di circa 100 veicoli tutti con l'ultima omologazione in vigore.

### Obiettivo raggiunto

## RIFIUTI

## RISULTATI 2023

### Ecolat

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

### Obiettivo raggiunto

Nel 2023 sono stati attivati i nuovi impianti di trattamento della Carta e Cartone e del Multimateriale Leggero e pesante; dopo un primo periodo di start-up degli impianti, sono state fatte precise analisi merceologiche sui materiali in arrivo e su quelli in uscita in modo da monitorare le performance di lavorazione.

### Ecolat

Efficientamento strutturale degli edifici e dei confini della proprietà Ecolat.

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Ai fini di questo obiettivo si è promossa l'acquisizione di un Capannone Industriale perimetrico alla proprietà Ecolat che permetterà ampliamenti sia lato attività produttiva (carta e cartone) sia lato locali da destinare a spogliatoio e simili per i dipendenti. Tale acquisizione è andata in porto e sarà formalizzata nei primi due mesi del 2024. Inoltre è stata autorizzata una recinzione perimetrica alta 5 mt per contenere la volatilità dei rifiuti plastici leggeri e anche questa attività verrà portata a termine entro Marzo 2024.

### Ecolat

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

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Tale obiettivo era legato sia all'acquisizione del Capannone di cui al punto precedente, sia alla rimozione dell'attuale centro di raccolta del Comune di Grosseto, ubicato nelle proprietà Ecolat; mentre si conferma che a breve sarà conclusa l'acquisizione del capannone e sarà immediatamente ampliato il titolo autorizzativo e l'impianto carta e cartone, si riscontrano invece ritardi nella realizzazione del nuovo centro di raccolta della città di Grosseto.

25

COLONNINE  
DA INSTALLARE  
È L'OBIETTIVO  
PER IL 2024

## Obiettivi 2024

### Gruppo Estra

Installazione di 20/25 colonnine per ricarica veicoli elettrici

Introduzione della figura del Mobility Manager aziendale e redazione del PSCL

Completamento del processo di Assessment sulla Gestione Archivio

Sviluppo di un cruscotto per il monitoraggio degli automezzi del Gruppo Estra

Digitalizzazione di una delle principali sedi del Gruppo

### Centria

Sostituzione di 8 coperture di cabine contenenti amianto, di cui:

N.5 Extra Toscana

N.1 Area Prato

N.2 Area Arezzo

Realizzazione e messa in servizio dei sistemi di efficientamento per n. 8 cabine REMI

## Obiettivi 2024-2025

### Ecolat

Ampliamento attività Carta e Cartone

Ampliamento attività stoccaggio vetro/plastica

### Edma Reti Gas

Sostituzione di 2 coperture di cabine contenenti amianto

### Centria

Realizzazione e messa in servizio dei sistemi di efficientamento per n. 10 cabine REMI

## Obiettivi 2025

### Ecolat

Ampliamento attività di micro raccolta

### Estra Clima

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

Realizzazione e messa in servizio di generatori di calore ad energia rinnovabile (Pompa di Calore ad assorbimento) per n. 5 cabine REMI

### Estra Clima

Avvio del cogeneratore di Mattioli

Avvio del cogeneratore di Ancona

Sviluppo delle comunità energetiche a seguito dell'uscita dei decreti attuativi

### Gergas

Efficientamento centrale termica REMI Braccagni con caldaie di ultima generazione

Sostituzione delle lampade presenti nelle REMI gestite dalla Società con lampade a led

### Murgia

Rivisitazione della logistica con riconsiderazione degli spazi delle sedi in affitto al fine di contenere i consumi energetici

Realizzazione e messa in servizio di generatori di calore ad energia rinnovabile (Pompa di Calore ad assorbimento) per 8 cabine REMI

Progettazione, realizzazione e messa in servizio di un impianto di grid reverse flow per il biometano nelle REMI di Asciano (SI)

### Gruppo Estra

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

## Obiettivi 2026

### 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

## Obiettivi 2027

### Gruppo Estra

Autovetture full electric/plug in Gruppo Estra

# Politica ambientale

12

SOCIETÀ DEL GRUPPO  
HANNO CERTIFICAZIONE  
AMBIENTALE  
ISO14001

Gran parte del core business di Estra è rappresentato da attività prettamente commerciali per le quali gli impatti ambientali diretti risultano piuttosto bassi. Tuttavia, nel corso degli anni il Gruppo Estra ha sviluppato non solo l'attività di distribuzione del gas, ma anche un'attività di gestione dei rifiuti che ha portato alla definizione di una linea di business cosiddetta "area ambientale". Pertanto all'interno del Gruppo la quasi totalità delle società (ben 12), compreso l'ultima acquisita nel perimetro del 2023, ovvero Ecocentro Toscana, sono certificate ISO 14001. Inoltre, a livello più generale, pur non avendo un'unica politica ambientale formalizzata, 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<sup>12</sup> 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.

In particolare, 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 a ridurre i consumi energetici complessivi e a perseguire l'ottimizzazione dei processi aziendali con l'obiettivo di raggiungere efficienze economiche e al contempo la riduzione delle emissioni anche mediante l'adozione di pratiche volte all'efficientamento energetico;
- 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;
- informa e sensibilizza i propri Stakeholder in particolare i propri fornitori ed appaltatori in merito ai principi di gestione ambientale del Gruppo, nonché i dipendenti del Gruppo Estra e i cittadini dei comuni serviti

12. In particolare, le società: Estra S.p.A., Estra Energie S.r.l., Prometeo S.p.A., Estracom S.p.A., Gergas S.p.A., Estra Clima S.r.l., Centria S.r.l., Ecolat S.r.l., Ecos S.r.l., Bisenzio Ambiente S.r.l., Edma Reti Gas S.r.l. e Ecocentro Toscana S.r.l. hanno la certificazione ISO 14001. La società Centria S.r.l. ha certificazione ISO 50001. La società Estra Clima S.r.l. ha certificazione UNI CEI 11352. Le società Centria S.r.l., Ecos S.r.l., Edma Reti Gas S.r.l. e Ecocentro Toscana S.r.l., hanno la Registrazione EMAS. La società Estra Clima S.r.l. ha il regolamento (CE) 303/2008.

- verso l'adozione di pratiche sostenibili;
- contribuisce alla riduzione dell'uso delle risorse energetiche per unità di gas immesso in rete grazie ad una costante manutenzione degli impianti;
- individua e mette in atto misure idonee a ridurre e prevenire incidenti ambientali e le

relative conseguenze per l'ambiente e per i cittadini.

Durante l'anno 2023 a seguito di una verifica dell'ARPAT (Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana) nella sede di Bisenzio Ambiente sono state rilevate 5 sanzioni dal valore complessivo di € 30.133.

## Consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo Estra che verranno trattati nei successivi paragrafi, possono essere così classificati:

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

Complessivamente, i consumi derivanti da energie rinnovabili (somma degli autoconsumi da fonti rinnovabili e consumi di energia elettrica delle sedi da fotovoltaico) ammontano a 11.470 GJ mentre quelli da fonte non rinnovabile ammontano a 167.194 GJ per un totale di 178.664 GJ.

L'indice di "intensità energetica" calcolato 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 è stato pari a 215 GJ. Nel 2022 era stato di 237 Giga Joule, e pertanto si è registrata una netta riduzione del 9,3% derivante soprattutto dalla diminuzione dei consumi di gas metano come illustrato nel paragrafo successivo.



ATTRAVERSO  
BUONE PRATICHE  
E INTERVENTI DI  
EFFICIENTAMENTO  
ABBIAMO RIDOTTO  
I CONSUMI INTERNI  
DI GAS METANO



## CONSUMI DI METANO

Il consumo di metano rappresenta una parte rilevante di tutti i consumi del Gruppo. Esso è necessario in larga parte per alimentare una delle attività che rientrano nel core business dell'azienda, ovvero, la distribuzione del gas. A tale riguardo, è proprio la necessità di alimentare le cabine REMI indispensabili a tale scopo, che determina singolarmente il fattore più rilevante nel consumo di metano complessivo. Anche gli impianti, che a vario titolo, gravitano all'interno del perimetro aziendale, determinano un notevole consumo di metano; in particolare sono gli impianti di cogenerazione che utilizzano la risorsa in quantità maggiore. Infine, anche se in misura residuale, il Gruppo Estra utilizza gas metano anche per riscaldare le proprie sedi, i locali ad uso ufficio/magazzino e gli store per la vendita. Per avere una visione d'insieme, oltre alle categorie di consumo di metano sopra menzionate occorre ricordare che esistono anche altri consumi di metano che si generano a prescindere dalla volontà del Gruppo: si tratta delle perdite di metano. Esse possono essere distinte in due categorie, quelle derivanti da incidenti ambientali e quelle derivanti da perdite fisiologiche, ovvero quelle dispersioni "normali" della rete, che caratterizzano l'attività stessa 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 rappresentano un consumo vero e proprio, ma piuttosto una esternalità negativa e, pertanto, verranno trattate a parte al termine del paragrafo. Da una prima analisi si può evidenziare come tutti i consumi di metano si-

ano diminuiti nel corso del triennio, seguendo un trend di riduzione evidente per tutte e tre le macrocategorie evidenziate. Complessivamente risulta una diminuzione del consumo di metano del 13,6% rispetto al 2022. La ripartizione strutturale dei consumi di gas per categoria risulta essere in linea con gli esercizi precedenti, il consumo di metano degli impianti adesso pesa complessivamente il 69% (contro il 68,5% del 2022), 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 (2,8%).

La tabella sottostante mostra come la riduzione dei consumi abbia investito tutte e tre le macrocategorie. Nel dettaglio si può notare come le buone pratiche di efficientamento energetico abbiano consentito di ridurre notevolmente i consumi di metano delle sedi, uffici e store del 27%, nonostante, è bene ricordarlo, l'ampliamento del perimetro societario. In valore assoluto, la riduzione più cospicua si è concentrata nei consumi degli impianti. La diminuzione è stata infatti di 316.842 mc di metano rispetto al 2022, pari al 13,1% in meno rispetto al dato 2022. Ciò deriva essenzialmente dai minori consumi assorbiti dagli impianti di cogenerazione analizzati al termine del paragrafo. Nel 2023, la quota di gas metano delle sedi, uffici e store derivante da listini "green" risulta essere pari a 36.082, ovvero al 41,8% dell'intero consumo di gas delle sedi, uffici e store del Gruppo Estra. I listini "green" garantiscono la compensazione della CO<sub>2</sub> 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)

	2021		2022		2023	
	mc	GJ	mc	GJ	mc	GJ
<b>TOTALE</b>	<b>3.904.624</b>	<b>137.759</b>	<b>3.531.370</b>	<b>126.723</b>	<b>3.047.293</b>	<b>110.282</b>
SEDI, UFFICI E STORE	122.095*	4.308	118.496*	4.252	86.257	3.122
DISTRIBUZIONE DEL GAS	1.008.813	35.592	994.923	35.703	859.927	31.121
IMPIANTI	2.773.716	97.859	2.417.951	86.768	2.101.109	76.039

\* 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.

5

## SONO GLI IMPIANTI DI COGENERAZIONE DEL GRUPPO ESTRA

Il metano, anche se in termini residuali, viene utilizzato per garantire il pieno funzionamento di alcuni impianti di selezione e trattamento dei rifiuti. Infatti, all'interno dell'area ambiente, solo gli impianti di proprietà delle società Ecolat e Bisenzio Ambiente necessitano di metano per la propria attività. Nel 2023 il consumo complessivo<sup>13</sup> di questi impianti è stato pari a 4.282 mc contro i 2.669 mc dell'esercizio precedente. Questo è dovuto all'incremento di produzione dell'impianto di Bisenzio Ambiente nel corso dell'esercizio.

Il gas metano prima di essere immesso in rete per il suo utilizzo, viene riscaldato, decompresso e regolato mediante apposite strutture definite cabine REMI. Questo comporta un consumo rilevante di gas metano.

Nel complesso, nel 2023, il consumo di gas metano per il processo di distribuzione gas operata dalle quattro società di distribuzione gas del Gruppo (Centria, Gergas, Murgia Reti e Edma Reti), si è ridotto del 13,6% rispetto ai dati del precedente esercizio, grazie all'ottimizzazione dei consumi.

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 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 13,2% rispetto al 2022; in termini di volumi si passa da 2.415.282 mc del 2022 ai 2.096.827 mc del 2023. Tale decremento è dovuto sostanzialmente all'effetto combinato di due fattori: da un lato una minor richiesta da parte dell'utenza per quanto riguarda l'impianto alimentato a biomassa, mentre dall'altro una minor produzione di energia complessiva degli impianti alimentati a metano ha prodotto una seppur lieve diminuzione dei rispettivi consumi. La seguente tabella riporta il dettaglio di tali consumi.

### CONSUMO DI METANO DEGLI IMPIANTI DI COGENERAZIONE

	2021		2022		2023	
	mc	GJ	mc	GJ	mc	GJ
<b>TOTALE</b>	<b>2.772.206</b>	<b>97.806</b>	<b>2.415.282</b>	<b>86.672</b>	<b>2.096.827</b>	<b>75.884</b>
IMPIANTO ALIMENTATO A BIOMASSA	466.481	16.458	342.818	12.302	274.023	9.917
IMPIANTI ALIMENTATI A METANO	2.305.725	81.348	2.072.464	74.370	1.822.804	65.967

13. Sulla base di quanto stabilito negli anni precedenti per Ecolat il consumo di metano dell'impianto deriva da una stima che è stata formulata in continuità con gli anni precedenti, sulla base del rapporto dipendenti ufficio/impianto. Pertanto, l'85% dei consumi di Ecolat rappresenta l'effettivo consumo dell'impianto mentre il restante 15% è il consumo della sede. Per quanto riguarda Bisenzio Ambiente invece, tutto il consumo è attribuito all'impianto, in quanto la sede non è alimentata a gas metano.



## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

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 alle società di distribuzione di Centria e Edma Reti Gas, poiché Gergas e Murgia Reti Gas non hanno registrato perdite di metano dovute ad incidenti ambientali. Nel corso del 2023 si sono verificati 7 incidenti ambientali causati principalmente da terzi che hanno comportato una

fuoriuscita di metano pari complessivamente a 90.406 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 2.924.041 mc e se a queste sommiamo il dato degli incidenti ambientali, le perdite da metano si attestano a 3.014.447 mc.

I consumi di energia elettrica del Gruppo Estra sono articolati in queste sottocategorie:

- I locali adibiti a sedi aziendali, uffici e store di vendita;
- Gli impianti di cogenerazione, fotovoltaici, eolici, idroelettrici e quelli necessari per la distribuzione del gas. Inoltre, assorbono energia anche gli impianti dell'area "ambiente" destinata al trattamento dei rifiuti che, nel 2023, ha visto tra l'altro, l'ingresso di un'ulteriore società, Ecocentro Toscana;
- Le sedi di Arezzo, Prato e Ecocentro Toscana che attraverso impianti fotovoltaici installati autoproducono una piccola parte di energia che va a sommarsi al fabbisogno complessivo delle sedi.

L'energia elettrica consumata complessivamente dal Gruppo Estra ha fatto registrare un aumento contenuto del 7,3% rispetto al 2022. Tale consumo non comprende gli autoconsumi di energia elettrica degli impianti. L'incremento è dipeso sostanzialmente dall'ingresso nel perimetro societario della nuova società

di trattamento dei rifiuti Ecocentro Toscana che con il suo impianto di trattamento rifiuti ha naturalmente inciso sul fabbisogno energetico complessivo del Gruppo.

Nel dettaglio, la voce principale è rappresentata dai consumi imputabili alle sedi, agli uffici e agli store. A tal proposito, nel corso del 2023, sono stati consumati 3.477.618 kWh per sedi, uffici e store, facendo registrare un decremento dell'8%, rispetto al 2022 a seguito della politica di riduzione dei consumi energetici mediante pratiche di efficientamento energetico e l'ottimizzazione dei consumi. 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, l'utilizzo 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 ben il 64,1% (17,9% nel 2022) ovvero 2.229.315 kWh (678.349 kWh nel 2022) derivano da offerte green, con energia certificata 100% e proveniente da fonti rinnovabili.



Le sedi di Arezzo e Prato e la sede della nuova società Ecocentro Toscana si alimentano in parte ricorrendo all'energia rinnovabile prodotta dagli impianti fotovoltaici presenti sul tetto delle rispettive sedi. Nel corso del triennio, i consumi derivanti da questa fonte rinno-

vabile 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\*

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
<b>DA RETE</b>	<b>7.059.254</b>	<b>25.413</b>	<b>9.066.584</b>	<b>32.640</b>	<b>9.497.202</b>	<b>34.190</b>
DI CUI DELLE SEDI, UFFICI E STORE	3.549.324	12.778	3.782.440	13.617	3.477.618	12.519
<b>DELLE SEDI DA FOTOVOLTAICO</b>	<b>307.424</b>	<b>1.107</b>	<b>444.520</b>	<b>1.600</b>	<b>710.055</b>	<b>2.556</b>

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

Nel 2022 si è registrata una lieve riduzione dell'1,5% del consumo di energia elettrica da rete degli impianti di cogenerazione rispetto allo scorso esercizio. Pertanto il 2023 non è

stato caratterizzato da particolari eventi significativi e si pone in linea con i risultati dell'esercizio precedente.

## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA RETE DEGLI IMPIANTI DI COGENERAZIONE

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
<b>TOTALE</b>	<b>1.511.634</b>	<b>5.442</b>	<b>2.102.146</b>	<b>7.568</b>	<b>2.070.284</b>	<b>7.453</b>
IMPIANTI ALIMENTATI A BIOMASSA	214.012	770	178.633	643	201.761	726
IMPIANTI ALIMENTATI A METANO	1.297.622	4.671	1.923.513	6.925	1.868.523	6.727

Nel 2023, 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 21,7% rispetto al 2022, attribuibile all'aumen-

to della produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile avvenuta nel corso dell'esercizio e di cui tratteremo nel paragrafo *Produzione di energia da fonte rinnovabile*, in questo capitolo.

## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA RETE DEGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
	281.142	1.012	348.341	1.254	423.916	1.526

I consumi di energia elettrica degli impianti di Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas, sono riconducibili a cabine REMI, impianti di telelettura e alimentatori per la protezione catodica delle tubazioni. Tali con-

sumi, come si evince dalla tabella sottostante, risultano in linea con il precedente esercizio. Nel 2023 gli impianti eolici in dismissione, situati in Sardegna, hanno consumato 13 kWh.

### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA RETE DEGLI IMPIANTI DI CENTRIA, GERGAS, MURGIA RETI GAS ED EDMA RETI GAS

2021		2022		2023	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
860.481	3.098	945.623	3.404	942.294	3.392

Infine, per quanto riguarda l'area ambientale, ovvero quella che racchiude le quattro società

di gestione dei rifiuti si espongono i seguenti dati sui consumi di energia elettrica.

### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA RETE DEGLI IMPIANTI DELLE SOCIETÀ DELL'AREA AMBIENTE<sup>14</sup>

2021		2022		2023	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
842.828	3.034	1.887.473	6.795	2.582.681	9.298

Come si evince dai dati, la comparazione risulta difficile poiché alle società originarie Ecolat e Ecos, si è aggiunto nel 2022 Bisenzio Ambiente e nel 2023 Ecocentro Toscana. Ciò premesso, l'incremento del 36,8% fatto registrare

nel 2023 è derivante dall'effetto congiunto di due fattori: da un lato, l'aumento della produzione (e quindi dei consumi) degli impianti di Ecolat e Bisenzio Ambiente, dall'altro la presenza del nuovo impianto di Ecocentro.



La flotta del Gruppo Estra si compone di 394 mezzi (+9 rispetto al totale 2022) ed è costituito da autocarri per lo svolgimento di attività operative delle squadre di tecnici della distribuzione gas, da autovetture utilizzate per gli spostamenti del personale impiegatizio e da mezzi non targati (elettrici e non) per lo spostamento di merci all'interno degli impianti di gestione e trattamento rifiuti (muletti, pale, ragni...). L'aumento del numero complessivo di mezzi deriva principalmente dall'ingresso nel

perimetro di rendicontazione del presente documento di una nuova società, Ecocentro Toscana.

La strategia del Gruppo di noleggiare i mezzi piuttosto che acquisirne la proprietà mira a razionalizzare e ottimizzare l'utilizzo dei mezzi, favorendo l'inserimento, quando possibile, di mezzi tecnologicamente avanzati dal punto di vista delle direttive anti-inquinamento e della sicurezza.

14. Queste società avendo un contatore unico dell'energia elettrica non riescono a distinguere in maniera analitica il consumo di energia elettrica derivante dalla sede e quello dei rispettivi impianti. È per questo motivo che si utilizzano dei criteri per stimare una corretta ripartizione dei consumi. Di seguito pertanto vengono proposti nel dettaglio.  
 Ecolat: il 4% alla sede e il 96% all'impianto.  
 Ecos: il 5% alla sede e il 95% all'impianto.  
 Bisenzio Ambiente: si parte dal dato pregresso sul consumo energetico estrapolato con l'impianto spento, e pertanto attribuibile al solo consumo degli uffici per isolare i soli consumi dell'impianto.  
 Ecocentro Toscana: il 2% alla sede e il 98% all'impianto.

Complessivamente infatti i mezzi a noleggio del Gruppo costituiscono l'87,8% del totale della flotta, contro il 12,2% dei mezzi di proprietà. Dei 394 mezzi totali, l'88,1% (347 mezzi) è alimentato a diesel, l'8,1% (32 mezzi) a benzina e il 3,8% (15 mezzi) sono veicoli elettrici. Di quest'ultimi 8 sono auto elettriche (+2 rispetto al 2022) e 7 sono mezzi non targati elettrici, principalmente muletti per la movi-

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

## PARCO AUTOMEZZI

	2021	2022	2023
NUMERO	345	385	394
KM PERCORSI	7.725.495	7.326.575	7.098.196

## CONSUMI PARCO AUTOMEZZI

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
GASOLIO	543.169	19.544	612.406	22.036	600.822	21.383
BENZINA	19.689	646	26.431	867,5	41.508	1.339
	mc	GJ	mc	GJ	mc	GJ
METANO	0	0	202	7	0	0

**228mila**  
**KM PERCORSI  
 IN MENO RISPETTO  
 AL 2022**

Nonostante l'incremento del numero complessivo di mezzi della flotta del Gruppo, nel 2023 si riconferma il trend in diminuzione del numero di km percorsi (-3,1% rispetto al 2022), così come i consumi di gasolio (-1,9%).

Nonostante la presenza di due mezzi bifuel metano e benzina, nel 2023 non si registrano consumi di metano per l'alimentazione di tali mezzi in quanto, a causa del forte aumento dei prezzi del metano stesso, è stato scelto di rifornire i due mezzi solo con benzina.

Nel dato complessivo dei consumi di gasolio sono compresi anche i consumi derivanti dall'utilizzo dei mezzi non targati di Ecolat (9 mezzi non targati), di Ecos (3 mezzi non targati)

e di Ecocentro Toscana (4 mezzi non targati). 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.

# Emissioni prodotte di NOx e PM10

Nel corso del 2023, il valore delle emissioni di NOx e PM10 prodotte, hanno subito rispettivamente una riduzione dell'8% e 2% rispetto al 2022.

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)

	2021		2022		2023	
	NOx	PM10	NOx	PM10	NOx	PM10
<b>TOTALE</b>	<b>3,286264</b>	<b>0,27768</b>	<b>3,409589</b>	<b>0,26215</b>	<b>3,125245</b>	<b>0,256911</b>
BENZINA	0,039948	0,0069983	0,049156	0,008943	0,070458	0,0178545
GASOLIO	3,246316	0,2706819	3,360433	0,253207	3,054787	0,2391066
METANO	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

# Rifiuti prodotti

La produzione dei rifiuti del 2023 presenta tre caratteristiche da evidenziare. In primo luogo si segnala un aumento significativo dei rifiuti prodotti. Infatti, nel 2023 si registra un incremento del 40,2% dei rifiuti complessivi che passano dai 749.662 kg del 2022 a 1.050.880 kg del 2023. Tale aumento è dovuto principalmente a Centria e a Ecos. Per quanto concerne Centria, essa ha dovuto effettuare uno smaltimento straordinario di deposito non ritenuto più idoneo alle odierne esigenze operative; mentre per quanto riguarda Ecos, la società ha effettuato nel corso dell'esercizio un'attività straordinaria di pulizia vasche.

Si evidenzia che nel totale dei rifiuti non sono compresi 1.352.960 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 2022 i rifiuti pericolosi sono quadruplicati, pur restando comunque ridotti rispetto al totale dei rifiuti prodotti in valori assoluti, passando da 55.219 kg del 2022 ai 217.688 kg del 2023.

Questo incremento è da attribuirsi all'area ambientale e nello specifico ai rifiuti prodotti da Bisenzio Ambiente, soprattutto in termini

di fanghi da separazione emulsioni e imballaggi contaminati da sostanze pericolose, e solo in termini residuali anche dalla società da Ecos.

La terza caratteristica emersa dall'analisi dei rifiuti prodotti riguarda la percentuale di rifiuti inviata a recupero che passa dall'81% del 2022 al 67% nel 2023. 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.

Per ciò che attiene ai consumi di carta<sup>15</sup> si è registrato un aumento del 27,6% passando dagli 8.978 kg del 2022 agli 11.461 kg del 2023. Tale aumento è dovuto essenzialmente ai consumi degli store a gestione interna del Gruppo che si sono trovati a far fronte ad una richiesta maggiore di documenti cartacei come contratti e bollette da parte della clientela.

## I RIFIUTI DEL GRUPPO ESTRA

	2021	2022	2023*
	Kg	Kg	Kg
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>795.918</b>	<b>749.662</b>	<b>1.050.880</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>784.684</b>	<b>694.443</b>	<b>833.192</b>
INVIATI A RECUPERO	741.377	598.220	672.727
INVIATI A SMALTIMENTO	43.307	96.223	160.465
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>11.234</b>	<b>55.219</b>	<b>217.688</b>
INVIATI A RECUPERO	5.515	10.654	26.505
INVIATI A SMALTIMENTO	5.719	44.565	191.183
<b>TOTALE RIFIUTI INVIATI A RECUPERO</b>	<b>746.892</b>	<b>608.874</b>	<b>699.232</b>
<b>TOTALE RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO</b>	<b>49.026</b>	<b>140.788</b>	<b>351.648</b>

\*Non sono stati considerati i rifiuti autoprodotti della nuova società Ecocentro Toscana poiché non monitorati nel corso dell'esercizio.

15. Per il calcolo del peso di carta si ricavano le risme di carta stampate e poi moltiplicate per il peso equivalente di una risma standard (500 fogli con grammatura 80gr/mq) che è pari a 2,495 kg. Rispetto a quanto fatto negli anni precedenti, quest'anno non avendo a disposizione il dato di dettaglio delle stampe effettuate da ogni singolo dipendente delle società del Gruppo, si è deciso di utilizzare come valore di partenza, il dato fornito dai certificati emessi dal gestore delle stampanti, monitorate e controllate tramite un gestionale apposito. Il dato tuttavia è stato ulteriormente lavorato in quanto:  
 1. il dato lordo comprende sia le stampe fornite dalle società del Gruppo Estra sia le stampe fatte dalle società esterne che hanno in gestione gli store per conto di Prometeo ed Estra S.p.A. (rifiuto non attribuibile alle società del Gruppo Estra) che pertanto devono essere decurtate dal valore complessivo;  
 2. inoltre, non sono compresi nel monitoraggio alcuni uffici al pubblico presenti in determinate regioni (es. uffici della Sicilia, Campania, Calabria, ecc.). Tale valore è stato stimato pari al valore dichiarato nell'anno precedente a sua volta ricavato da una stima del numero di risme consumate dagli operatori.  
 Infine, è stato aggiunto il peso relativo al numero di risme consumate dalle società Ecocentro Toscana e Bisenzio Ambiente che attualmente non sono monitorate dal gestionale.

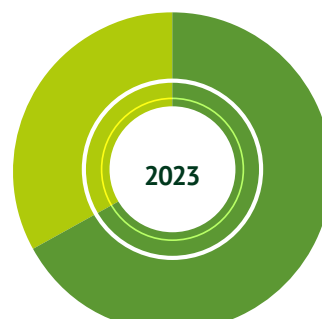




## I RIFIUTI DEL GRUPPO ESTRA SUDDIVISI PER TIPOLOGIA



- Non Pericolosi 79,3%
- Pericolosi 20,7%



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

Un altro elemento importante da considerare, quando si parla di rifiuti prodotti dal Gruppo, è relativo all'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 stata pari al 26,3% nel 2023. Nel corso dell'esercizio i rifiuti totali prodotti dall'impianto sono stati pari a 276.000 kg rispetto ai 358.000 kg del 2022.

Pertanto, si riscontra in termini percentuali una riduzione del 22,9% dei rifiuti prodotti dall'impianto.

Questa importante riduzione è dovuta in parte ad una migliore selezione nella qualità del materiale necessario per far funzionare l'impianto, dall'altra deriva comunque dal fatto che nel 2022 erano ancora presenti, anche se in minima parte, ceneri derivanti da processi produttivi degli anni precedenti e non ancora del tutto smaltite.

## 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.

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 2023 Estra ha compensato l'equivalente di 3.121.095 pagine standard totali di consumo di carta mediante la riforestazione di 375 alberi, rispetto alle 4.297.862 pagine compensate nell'esercizio precedente. A dimostrazione che il Gruppo Estra ha ridotto sensibilmente il numero di stampe nel 2023.

375

GLI ALBERI PIANTATI  
NEL 2023 GRAZIE  
AL SISTEMA  
PRINTRELEAF

# Mitigazione degli impatti ambientali

L'impatto ambientale del Gruppo Estra riguarda in sintesi i consumi di energia elettrica e gas metano per l'alimentazione delle proprie sedi, uffici e store, nonché le cabine REMI per la distribuzione del gas, gli impianti che a vario titolo supportano i diversi business della multiutility ed infine i consumi derivanti dal proprio parco automezzi.

Ridurre l'impatto che il Gruppo ha sull'ambiente, è complesso ma molto sfidante. Per questo motivo vi è una forte attenzione all'efficienza energetica che permette di ottimizzare i consumi sia al proprio interno, nelle rispettive sedi aziendali, sia all'esterno attraverso l'efficientamento energetico delle cabine REMI sia indirettamente verso terzi, 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 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. Da sottolineare infine, l'impegno del Gruppo Estra, in particolare da parte delle società di distribuzione del gas, nella rimozione e sostituzione delle coperture in amianto presenti nel territorio.

EFFICIENTAMENTO  
ENERGETICO  
DELLE SEDI

MOBILITÀ  
ELETTRICA

Anche nel 2023 è proseguito il processo di efficientamento energetico delle sedi del Gruppo Estra. In particolare per ciò che concerne la sede di Siena, sono stati installati tutti i pannelli fotovoltaici previsti dall'intervento originario (iniziato nel 2021). Inoltre per quanto riguarda la sede della società Gergas, a Grosseto, sono stati installati nel corso dell'eserci-

zio una serie di pannelli fotovoltaici sul tetto dimensionati in modo tale da massimizzare la produzione di energia elettrica rendendo l'edificio pressoché autonomo.<sup>16</sup>

Inoltre, sempre sulla sede di Gergas, sono stati sostituiti e convertiti dei generatori di calore da gas metano ad elettrico.

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 colonnine in aggiunta alle 30 precedenti, tut-

te nel territorio toscano e più precisamente nel comune di Montevarchi (AR). 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,

16. Si precisa che la fine dei lavori è avvenuta nei primi mesi del 2024.

per un totale di 13.444 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 gesti-

re 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.

## Produzione di energia da fonte rinnovabile

La produzione di energia green rappresenta un'attività rilevante per il Gruppo Estra, sulla quale quest'ultimo investe ormai da anni con l'obiettivo di diversificare le proprie fonti energetiche e contribuire sempre in misura maggiore alla transizione energetica. 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.

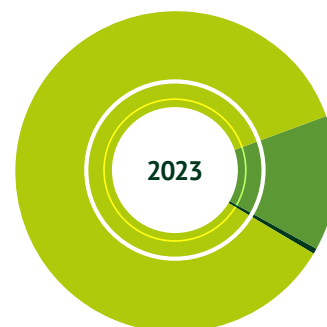
La tabella successiva mostra in sintesi il dettaglio dell'energia elettrica prodotta da tutte le fonti rinnovabili di proprietà del Gruppo. La ripartizione tra le fonti rinnovabili segue una dinamica consolidata e pertanto in linea con il triennio, l'86% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo nel corso del 2023 deriva dal fotovoltaico, il 13,7% dalle biomasse e lo 0,3% dall'idroelettrico. Nel suo complesso, si può evidenziare come la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili sia cresciuta del 5,2% rispetto al 2022.



## ENERGIA ELETTRICA TOTALE PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI\*

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
FOTOVOLTAICO	25.976.776	93.516	27.221.629	97.998	29.111.001	104.800
BIOMASSE	4.265.743	15.357	4.869.711	17.531	4.631.845	16.675
EOLICO	2.184	8	662	2	-	-
IDROELETTRICO	62.737	226	84.427	304	93.828	338

\* In tabella è riportato il dato dell'energia elettrica prodotta da fotovoltaico, biomasse, eolico e idroelettrico; l'energia elettrica ceduta da fotovoltaico è pari a 24.959.831 kWh nel 2021, 25.198.438 kWh nel 2022 e 27.556.921 kWh nel 2023; l'energia elettrica ceduta da biomasse è pari a 2.963.833 kWh nel 2021, 3.306.080 kWh nel 2022 e 3.140.726 kWh nel 2023; l'energia elettrica ceduta da idroelettrico è pari a 61.598 kWh nel 2021, 83.927 kWh nel 2022 e 92.128 kWh nel 2023.



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

### Fotovoltaico

Nel 2023 la produzione di energia elettrica da fotovoltaico è stata pari 29.111.001 kWh. Il dato risulta in costante incremento rispetto al triennio, in particolare si registra un aumento del 6,9% rispetto al 2022. È importante ricordare che la produzione da fotovoltaico, come del resto anche le altre energie rinnovabili, risentono dell'andamento climatico complessivo e quindi la sua evoluzione risulta difficilmente prevedibile. La produzione da fotovoltaico deriva per il 73% dagli impianti di Cavriglia e Tegolaia che nel 2023 hanno prodotto rispettivamente 12.498.286 kWh e 8.799.726 kWh.

### Eolico

Gli impianti eolici presenti in Sardegna risultano in dismissione e pertanto nel 2023 non hanno prodotto energia elettrica.

### Idroelettrico

L'energia idroelettrica viene prodotta dalla Società Idrogenera. Nel 2023 si registra un ulteriore aumento nei livelli di produzione triennali. Infatti, rispetto al 2022 si è ottenuto un aumento pari all'11,1% dovuto agli effetti che una maggiore manutenzione ha apportato, consenten-

do di ottimizzare le ore di lavoro dell'impianto stesso, aumentandone la produttività.

### 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 2023 si registra una lieve diminuzione della produzione di energia elettrica da biomasse del 4,9% rispetto al 2022 poiché l'impianto ha complessivamente lavorato di meno per necessità di manutenzione.

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 2023 vi è stata una diminuzione del 9,3% rispetto al 2022. Questa riduzione è legata al fatto che si è registrata una minore richiesta degli utenti, a causa del fattore climatico, in particolare dell'avvento di una stagione invernale più mite.

## ENERGIA TERMICA PRODOTTA DALL'IMPIANTO A BIOMASSE\*

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
	18.562.500	66.825	17.392.650	62.614	15.780.600	56.810

\* L'energia termica ceduta è stata pari a 6.365.617 kWh nel 2021, 6.897.015 kWh nel 2022 e 6.119.658 kWh nel 2023.

Nel 2023, i dati riguardanti la produzione di energia frigorifera dall'impianto di cogenerazione a biomasse, hanno rilevato un decremento del 7% (pari a -94.080 kWh), mentre

per quanto riguarda l'energia frigorifera ceduta si è assistito ad un incremento del 7,2% (+74.024 kWh) rispetto al precedente anno.

## ENERGIA FRIGORIFERA PRODOTTA DALL'IMPIANTO DI COGENERAZIONE A BIOMASSE\*

2021		2022		2023	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
1.101.570	3.966	1.342.520	4.833	1.248.440	4.494

\* L'energia frigorifera ceduta è stata pari a 880.957 kWh nel 2021, 1.033.435 kWh nel 2022 e 1.107.459 kWh nel 2023.

## 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 CO<sub>2</sub> derivante dai consumi di gas dei clienti attraverso il finanziamento di progetti internazionali che sviluppano energie rinnovabili e che mirano alla lotta al cambiamento climatico.

Per quest'ultime offerte, il Gruppo Estra ha sottoscritto un accordo con AzzerCO<sub>2</sub>, 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 CO<sub>2</sub> prodotte nella fase di combustione del gas metano venduto rivolto ai clienti domestici e alle PMI. La compensazione delle emissioni avviene

tramite l'acquisto di crediti di CO<sub>2</sub> sul mercato volontario, derivanti da progetti internazionali di sviluppo delle energie rinnovabili certificati Gold Standard, ovvero selezionati tra quelli con le migliori caratteristiche sociali, ambientali ed economiche e conformi ai principali standard di verifica riconosciuti a livello internazionale. Nel corso del 2023 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 2023 sono infatti 159.050 i contratti luce attivi (+62,7% rispetto al 2022) per un consumo totale di energia proveniente integralmente da fonti rinnovabili e certificata con la Garanzia di Origine di oltre 435 milioni di kWh in aumento del 75,0% rispetto allo scorso esercizio. I contratti gas attivi a fine 2023 sono invece 323.796 (-1,2% rispetto al 2022) ma il consumo totale risulta essere di circa 229 milioni di mc in aumento del 20,8% rispetto all'esercizio precedente. Il totale delle emissioni derivante da quest'ultimi consumi viene compensato tramite l'acquisto di crediti di CO<sub>2</sub> sul mercato volontario.

## Mosaico Verde

Estra dal 2020 aderisce a “Mosaico Verde”, campagna nazionale per la riqualificazione e la tutela del territorio lanciata da Azzeroco<sub>2</sub> e Legambiente che prevede interventi di riforestazione e recupero di aree verdi urbane ed extraurbane.

Attraverso questa iniziativa il Gruppo Estra intende dare un contributo fattivo nella lotta alla CO<sub>2</sub> e al contempo tutelare il territorio con interventi che abbracciano non solo la sfera ambientale ma anche quella sociale.

Le aziende come Estra, 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 proprie 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. Ai quali si aggiungono, nel 2023 gli interventi nel Parco Mediceo di Pratolino (FI), dove in un ettaro di parco sono state messe a dimora circa 100 piante pronto effetto; quello nel comune di Vasto (CH) ed infine nel comune di Pesaro (PU) dove in entrambi i progetti è stata realizzata un'area con 1000 piante.

## 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 decremento del 20,4% della produzione di energia elettrica rispetto al 2022. Questo è dovuto al fatto che nel 2023 l'impianto di Ancona non ha prodotto ener-

gia per tutto l'anno solare (nel 2022 l'aveva prodotta solo nel mese di gennaio, prima di subire un guasto). Il ripristino della funzionalità dell'impianto, prevista per il 2023, ha subito dei ritardi e pertanto l'installazione del nuovo cogeneratore è entrata in funzione solo agli inizi del 2024.

Una ulteriore riduzione si registra anche per quanto riguarda la produzione di energia termica che si riduce del 12,3% rispetto allo scorso esercizio sempre derivante, da una minor richiesta dell'utenza grazie a una stagione invernale più mite.

Infine per ciò che attiene all'energia frigorifera, che ricordiamo essere prodotta esclusivamente dagli impianti di Sesto e Calenzano, si registra invece un notevole incremento dell'87,5%. Questo considerevole aumento è dovuto all'intensità della stagione estiva, nonché al suo prolungamento fino all'autunno inoltrato, che ha richiesto un utilizzo intensivo della climatizzazione.

Per quanto riguarda invece il totale dell'energia ceduta si rileva un lieve incremento del 5,3% rispetto al 2022. In partico-

lare l'energia termica ceduta risulta essere maggiore di quella dell'anno precedente nonostante una riduzione della produzione stessa; questo dipende dall'impianto di Ancona che non avendo attivato il cogeneratore per tutto il 2023 ha di fatto consentito una minore dissipazione dell'energia termica prodotta, utilizzando le sole caldaie che hanno permesso di compensare e sopperire al guasto tecnico. Il tutto ha avuto, come effetto conseguente e involontario, una migliore ottimizzazione delle prestazioni.

### PRODUZIONE ENERGIA DEGLI IMPIANTI DI COGENERAZIONE DI SESTO FIORENTINO, SIENA (IMPIANTO MALIZIA E IMPIANTO MATTIOLI) E ANCONA DI PROPRIETÀ DI ESTRA CLIMA\*

	2021		2022		2023	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
ENERGIA ELETTRICA	2.501.692	9.006	841.358	3.029	669.833	2.411
ENERGIA TERMICA	18.732.062	67.435	18.303.840	65.894	16.054.832	57.797
ENERGIA FRIGORIFERA	743.646	2.677	649.392	2.338	1.217.322	4.382

\* 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 2.126.986 kWh nel 2021, 743.875 kWh nel 2022 e 630.199 kWh nel 2023; l'energia termica ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 14.810.433 kWh nel 2021, 12.673.044 kWh nel 2022 e 12.987.488 kWh nel 2023; l'energia frigorifera ceduta da fonte non rinnovabile è pari a 619.705 kWh nel 2021, 622.482 kWh nel 2022 e 1.166.878 kWh nel 2023. L'energia frigorifera viene prodotta e ceduta soltanto dall'impianto di Sesto Fiorentino.

*Autoconsumo  
di energia elettrica  
da fonti rinnovabili*

Per produrre energia elettrica, gli impianti a fonte rinnovabile si alimentano utilizzando anche una piccola parte della propria produzione, questa quota è definita autoconsumo. Il 2023 ha fatto registrare un forte decremento del 31,5% nei consumi degli impianti fotovoltaici rispetto al 2022. Questo risultato è stato

conseguito attraverso l'ottimizzazione degli impianti fotovoltaici, il cui funzionamento più efficiente ha ridotto da un lato i consumi degli impianti ausiliari aumentandone al contempo la produzione come si evince dalle informazioni riportate nel paragrafo *Produzione di energia da fonte rinnovabile* (Cap. 4).

## AUTOCONSUMO DEGLI IMPIANTI DI ENERGIA ELETTRICA DA FOTOVOLTAICO

2021		2022		2023	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
1.016.945	3.661	1.435.087	5.166	983.256	3.540

Per quanto riguarda invece la centrale a biomasse si è registrato un leggero decremento del 4,6% rispetto al 2022 in linea con la lieve

riduzione della produzione di energia elettrica da biomassa analizzata nel paragrafo *Produzione di energia da fonte rinnovabile* (Cap. 4).

## AUTOCONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA DA BIOMASSE

2021		2022		2023	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
1.301.197	4.684	1.563.631	5.629	1.491.119	5.368

L'autoconsumo di energia elettrica dell'impianto idroelettrico è stato stimato in 1.700

kWh corrispondente a 6 GJ.

# Efficienza energetica

67

INTERVENTI DI RISTRUTTURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE CONDOMINIALE EFFETTUATI

Attraverso la società Estra Clima, il Gruppo Estra svolge l'attività di efficientamento energetico per conto di soggetti terzi. Come evidenziato nella tabella sottostante, oltre alle tradizionali ristrutturazioni condominiali e sostituzione delle caldaie, nel 2023, sono stati realizzati impianti fotovoltaici sia residenziali che non residenziali.

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. Questa tipologia di intervento risulta essere ben più articolata della semplice sostituzione di una caldaia, e questo incremento così importante è dovuto al ti-

ming degli interventi, visto che molti avevano preventivato come termine ultimo per la chiusura dei cantieri la fine dell'esercizio.

Per quanto riguarda invece, la seconda tipologia di intervento, essa si sostanzia nell'attività relativa alla sostituzione di caldaie tradizionali di utenti residenziali con caldaie a condensazione dotate di sonda esterna per il controllo della temperatura. Il numero di interventi di sostituzione delle caldaie si è ridotto drasticamente passando dai 426 del 2022 ai 145 del 2023. Questa riduzione così repentina è dovuta sostanzialmente al termine dell'agevolazione fiscale sull'IRPEF per gli acquisti di caldaie a condensazione.



## NUMERO E TIPOLOGIA DI INTERVENTI REALIZZATI

	2021	2022	2023
RISTRUTTURAZIONI E RIQUALIFICAZIONI CONDOMINIALI	22	28	67
SOSTITUZIONE CALDAIE DI UTENTI RESIDENZIALI	379	426	145
IMPIANTI FOTOVOLTAICI RESIDENZIALI INSTALLATI	-	-	7
IMPIANTI FOTOVOLTAICI NON RESIDENZIALI INSTALLATI	-	-	3

# Comunità Energetiche

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. Al di là delle numerose forme che possono avere, le CER rappresentano un tassello fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 e per lo sviluppo sostenibile del Paese.

Estra 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. Estra Clima si propone come soggetto aggregatore supportando la creazione delle CER a partire dalla predisposizione della documentazione (come

Statuto e Regolamento), fino alla progettazione e realizzazione degli impianti fotovoltaici e in tutti gli aspetti tecnici e amministrativi verso il Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Nel 2023 sono state costituite le seguenti associazioni 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.



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

La lotta alle emissioni prodotte è un tema molto caro al Gruppo Estra. Pur non avendo formalizzato uno specifico piano per la loro riduzione è altrettanto vero che, nella prassi, il Gruppo si è già attivato da tempo, come dimostrano i numeri, per agevolare una graduale transizione energetica. Partendo da questo

presupposto, il Gruppo 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.

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

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 3, ovvero quelle indirette provenienti dalla catena del valore di un'azienda, il Gruppo Estra sta avviando un progetto in tal senso, per poterle rendicontare a partire dalla reportistica dell'anno prossimo.

Le emissioni inerenti allo Scopo 1 sono leggermente aumentate nel suo complesso del 3,1% passando dalle 65.947 tonnellate di CO<sub>2</sub> del 2022 alle 68.019 tonnellate CO<sub>2</sub> del 2023. 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'88,5% nel 2023.

Per ciò che riguarda le emissioni da combustione, ovvero quelle emissioni che possono essere direttamente gestite dal Gruppo, si è assistito anche nel 2023 ad una netta diminuzione del 10,3% rispetto all'esercizio precedente. In linea con il trend in diminuzione che caratterizza l'intero triennio. A tale riduzione hanno concorso tutte le principali voci di consumi delle sedi e degli impianti. Mentre le emissioni degli automezzi sono rimaste sostanzialmente invariate.

Nel 2023 si registra per la prima volta la presenza di gas refrigeranti R-32, derivanti da una singola ricarica di 0,5 kg effettuata presso la sede di Ecolat che ha dato origine ad una emissione di 0,34 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

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 (TONNELLATE)

	2021	2022	2023
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>
DA COMBUSTIONE	9.233	8.701	7.801
DA PERDITE DI METANO	49.495	57.246	60.218
DA GAS REFRIGERANTI	-	-	0,3

Per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2, calcolate secondo il criterio location based, si evidenzia un leggero aumento pari al 4,8% rispetto al 2022 a seguito dell'ingresso di EcoCentro Toscana nel perimetro di rendicontazione. Invece, per quanto riguarda le emissioni di Scopo 2 calcolate secondo il criterio market based si registra una significativa riduzione del 13,2% rispetto al 2022 dovuta ad un incremento significativo della formu-

la contrattuale legata ad offerte green, che l'anno scorso essendo il primo anno, non era stata considerata e comunque rappresentava una quota marginale rispetto al totale dei consumi di energia elettrica.

La tabella seguente consente di procedere a un raffronto tra le emissioni totali di Scopo 2 nel triennio 2021-2023, calcolate sia con il criterio location based che con quello market based.

## EMISSIONI TOTALI DI SCOPO 2 (TONNELLATE)

	2021	2022	2023
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>
LOCATION BASED	2.224	2.856	2.992
MARKET BASED	2.918	3.830	3.323



Le emissioni evitate derivano da:

- interventi di efficientamento energetico;

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

## TOTALE EMISSIONI EVITATE (TONNELLATE)

	2021	2022	2023
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>
	13.204	13.961	15.741

I dati derivano dal fatto che nel 2023:

- la quantità delle emissioni evitate di CO<sub>2</sub> per interventi di efficientamento energetico è aumentata del 217,9% passando dalle 657 t del 2022 alle 2.089 t del 2023 grazie al risparmio di CO<sub>2</sub> derivante soprattutto dagli interventi di ristrutturazione e riqualificazione condominiale, e in minima parte, dalla sostituzione caldaie nei confronti degli utenti residenziali, nonché dagli interventi di installazione di impianti fotovoltaici residenziali e non residenziali.

- le emissioni evitate grazie alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, complessivamente pari a 10.658 t di CO<sub>2</sub> sono aumentate del 5,1% rispetto alle 10.136 t di CO<sub>2</sub> del 2022, 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)

	2021	2022	2023
	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>	CO <sub>2</sub>
DA FOTOVOLTAICO	8.183	8.575	9.170
DA BIOMASSE	1.344	1.534	1.459
DA EOLICO	0,7	0,2	-
DA IDROELETTRICO	20	27	29

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 2.954 tonnellate) e da energia frigorifera (41 tonnellate). Sommando complessivamente le emissioni evitate attraverso la produzione di energia

da fonte rinnovabile nel 2023 sono state pari a 13.653 t di CO<sub>2</sub>, rispetto alle 13.304 t di CO<sub>2</sub> del 2022 e se a queste si sommano anche le emissioni evitate dagli interventi di efficientamento energetico, come detto in precedenza, il dato risulta essere quello della tabella iniziale ovvero 15.741 tonnellate di CO<sub>2</sub>.



27 SETTEMBRE 2023

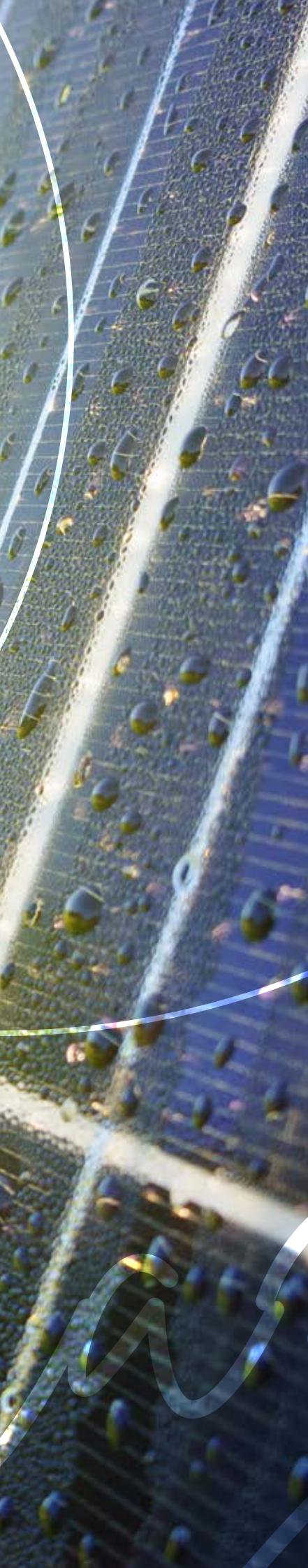
**SI È COSTITUITA  
L'ASSOCIAZIONE CerCa  
CON ESTRA CLIMA  
PARTNER TECNOLOGICO**

**L'OBIETTIVO È QUELLO DI REALIZZARE  
COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI**

La nascita di una Comunità energetica rinnovabile inizia dalla volontà di collaborazione tra Associazioni, cittadini, condomini, attività commerciali e imprese. Tutti i soggetti coinvolti perseguono un medesimo scopo: produrre, consumare e gestire energia pulita attraverso uno o più impianti locali.

Il Gruppo Estra ancora una volta mette al centro il territorio e il benessere della comunità, tre sono le Comunità energetiche che si sono costituite nel corso del 2023. Sostenere le CER consente di ampliare le possibilità di diversificazione delle fonti di energia elettrica, oggi in gran parte fornite dal sistema energetico nazionale.

*cofap*



5  
.

## LE PERSONE

Obiettivi e risultati

Gestione responsabile delle persone

Benessere dei lavoratori

Sviluppo del capitale umano

Diritti e tutele dei lavoratori

azionione

La fiducia reciproca è una conquista preziosa.  
Assicurare l'inclusione e il rispetto per la diversità di ogni genere, promuovere la formazione e il benessere dei propri dipendenti e la loro sicurezza, sono le priorità del Gruppo Estra verso tutti i lavoratori.

## Obiettivi e risultati

### OBIETTIVI 2023

#### Gruppo Estra

Attuazione della 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.  
Prosecuzione dell'attività formativa nell'ambito privacy per il personale che non è stato ancora coinvolto tramite l'erogazione di un corso specifico di formazione a distanza, con relativa valutazione del livello di apprendimento. Creazione di specifici contenuti e loro pubblicazione.

#### Gruppo Estra

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

#### Gruppo Estra

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

### RISULTATI 2023

#### Obiettivo parzialmente raggiunto

Si conferma il raggiungimento dell'obiettivo relativo alla Formazione di Base e aggiornamento continuo in ambito di privacy e sicurezza dati personali.

Nel 2023 sono stati formati i nuovi assunti e i dipendenti che non erano stati formati nel 2022 in quanto assenti.

#### Obiettivo parzialmente raggiunto

Finalizzato il "manifesto" che dovrà essere condiviso con tutto il personale durante un incontro di presentazione dei lavori del gruppo.

#### Obiettivo parzialmente raggiunto

Nel primo semestre del 2023 è stato individuato il fornitore della piattaforma per il nuovo portale e sono stati svolti alcuni incontri con il Gruppo di Lavoro per la realizzazione dell'Intranet. A giugno, a seguito della mutata organizzazione del Gruppo, il progetto è stato sospeso e non verrà pertanto portato a termine.



## OBIETTIVI 2023

## RISULTATI 2023

### Gruppo Estra

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.

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Si è concluso a ottobre 2023 il Progetto RE-THINK YOUR JEANS in collaborazione con RIFÒ. Estra si è distinta tra le 38 aziende aderenti al progetto per una partecipazione particolarmente attiva, posizionandosi al secondo posto per il numero di jeans consegnati. RE-THINK YOUR JEANS è un progetto di economia circolare che permette di dare nuova vita ai vecchi capi in jeans in un processo di rigenerazione trasparente. Il progetto è, tuttavia, attualmente sospeso a causa della riorganizzazione aziendale. Inoltre, non sono state svolte tutte le attività inizialmente previste.

### Gruppo Estra

Diffusione di una procedura strutturata di “on-boarding”.

### Obiettivo parzialmente raggiunto

Diffusione e applicazione della nuova procedura strutturata di “on-boarding” a partire dal mese di agosto 2023, al fine di rendere più efficiente il processo di inserimento del nuovo dipendente in azienda.

### Gruppo Estra

Attività di formazione in materia di anticorruzione:

- 1) 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;
- 2) Formazione base per i neoassunti ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- 3) Formazione in materia di politiche e procedure agli organi di governo.

### Obiettivo raggiunto

In merito alla formazione in materia di anticorruzione, si conferma il raggiungimento degli obiettivi inseriti sia per il punto 1) che per il punto 2) con regolare erogazione di formazione. Anche in riferimento al punto 3), formazione degli organi di governo, si comunica il raggiungimento del 100% dell'obiettivo in quanto nel corso del 2023 tutti i CdA hanno approvato il Codice Etico di Gruppo, la Politica anticorruzione e Diritti umani.

### Gruppo Estra

Approvazione di un piano di prepensionamento tramite un contratto di espansione che consente di avviare piani concordati di esodo per i lavoratori che si trovino a non più di 60 mesi (5 anni) dal conseguimento del diritto alla pensione.

### Obiettivo non raggiunto

Il progetto è stato accantonato.

## Obiettivi 2024

### Gruppo Estra

Diffusione di una procedura strutturata di “on-boarding”.

Attività di formazione in ambito privacy:

- Definizione di un piano di formazione continuo e diffuso per dipendenti e collaboratori mediante, formazione a distanza. Per i venditori e gli operatori esterni si intende utilizzare la piattaforma Docebo.
- Prosecuzione dell'attività formativa nell'ambito privacy per il personale che non è stato

ancora coinvolto tramite l'erogazione di un corso specifico di formazione a distanza, con relativa valutazione del livello di apprendimento. Il target previsto è di circa 370 dipendenti e comprende gli operai che non sono stati ancora formati, gli addetti agli store e dipendenti che operano in varie aree aziendali, quali ad esempio l'area legale e il marketing.

- Creazione di specifici contenuti a seconda della funzione aziendale di appartenenza e loro pubblicazione.

2024-  
2025

CREEREMO  
UN'UNICA  
STRUTTURA  
DI MEDICINA  
DEL LAVORO



### Obiettivi 2023-2024-2025

#### Gruppo Estra

Gruppo di lavoro interno, nato a seguito del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza": redazione di un documento strategico D&I anche alla luce dei risultati della survey proposta al personale alla fine del 2021 - inizio della

campagna informazione/sensibilizzazione per i dipendenti e, a seguire, per i manager e attività inizialmente pianificate verranno riviste alla luce delle progettualità che si svilupperanno in ottica di multiutility.

### Obiettivi 2023-2024

**Estra S.p.A., Estra Energie S.r.l., Estra Prometeo S.p.A., Estracom S.p.A., Estra Clima S.r.l.**

Si prevede di creare contenuti formativi specifici che riguardano l'ambito privacy

e sicurezza dati, riferiti al trattamento dei dati per operatori negli Store. L'erogazione è prevista tramite piattaforma FAD (formazione a distanza) e si intende coinvolgere circa 100 dipendenti e/o collaboratori.

### Obiettivi 2024-2025

#### Gruppo Estra

Creazione di un'unica struttura di medicina

del lavoro a livello di Gruppo aziendale, ovvero di Multiutility.

*Gestione responsabile  
delle 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.

Nel 2023, il numero di dipendenti del Gruppo Estra è pari a 830 persone.<sup>17</sup> La forza lavoro complessiva è pari a 851 unità poiché comprende anche 21 lavoratori somministrati. La tabella sottostante conferma il trend di aumento del numero di dipendenti nel triennio 2021-2023, con un lieve incremento pari

all'1,1% dal 2022 al 2023 e al 9,2% nell'intero triennio. Il numero di lavoratori somministrati che fanno parte del Gruppo è diminuito nel corso del triennio ampliato, passando da 26 unità nel 2021 a 21 nel 2023, registrando un valore più alto nel 2022, pari a 32 persone. L'incremento complessivo delle persone

OCCUPAZIONE



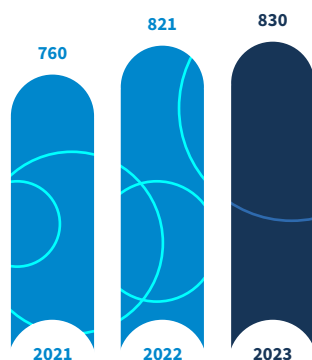
che lavorano per il Gruppo Estra – da 786 del 2021 a 851 del 2023 – è dovuto a vari fattori, ovvero alla politica di acquisizione di nuove Società che ha portato il Gruppo ad operare in nuovi ambiti di business e ad accrescere il suo personale e alle assunzioni effettuate nel corso del triennio per far fronte alle necessità operative.

Ad esclusione dei lavoratori somministrati tutto il personale è assunto direttamente. Nel 2023, 133 dipendenti sono stati trasferiti attraverso l'istituto del comando da una Società all'altra del Gruppo, in aumento rispetto ai 92 dell'anno precedente.<sup>18</sup> 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 in-

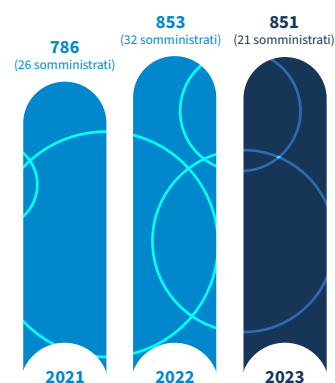
teressato e garantisce, dunque, flessibilità operativa e opportunità di apprendimento di nuove competenze per il personale.

Per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 100% dei dipendenti è coperto dal CCNL di riferimento; di questi, 96,6%, è coperto da accordi di secondo livello<sup>19</sup>, ovvero uno strumento che consente di operare con maggiori autonomia e flessibilità, integrando e potenziando alcuni istituti economici e normativi disciplinati dai CCNL (che sono accordi di primo livello). Anche nel 2023 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 e per i Direttori è stato assegnato un budget per i rimborsi delle spese di rappresentanza.

#### NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI<sup>17</sup>



#### NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI E 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 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 2023, in linea con l'anno precedente, si assiste ad una diminuzione della numerosità del personale dedicato alle attività commerciali riguardanti la vendita di gas e luce, ad una stabilità di quello attivo nel-

la distribuzione di gas, metano e GPL e ad un aumento del numero di dipendenti che operano negli altri ambiti di attività del Gruppo, ovvero servizi energetici, ambientali, generali e telecomunicazioni. Dal 2022 al 2023, l'incremento percentuale più significativo si registra

17. A differenza dei dati relativi alle risorse umane pubblicati nelle Dichiarazioni Non Finanziarie precedenti al 2022, 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 2021.

18. Si precisa che nel 2023 tre dipendenti hanno come Società giuridica una Società fuori perimetro (Viva Servizi e Its) e come Società funzionale un'azienda che, invece, appartiene al perimetro del presente documento.

19. Il restante 3,4% riguarda i dipendenti di EcoCentro ed Ecos che non hanno aderito alla contrattazione di secondo livello.

nei servizi energetici, mentre i servizi generali, svolti dalla Capogruppo Estra S.p.A. a favore di tutte le altre Società del Gruppo, hanno beneficiato di un aumento di 18 unità di personale. Questi cambiamenti sono dovuti principalmente ad un cambiamento organizzativo, iniziato già nel 2022 e continuato nel 2023, che ha portato alla creazione di una struttura denominata “Direzione Commerciale di Gruppo” gestita da Estra S.p.A. che ha visto 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. Nel corso del 2023, in seguito ad una riorganizzazione aziendale, alcune attività sono state spostate dalla Capogruppo ai servizi energetici e dalla Capogruppo ai servizi di telecomunicazione. In particolare, il 38,4% (+0,3% rispetto al 2022) dei dipendenti si concentra nella distribuzione di gas, metano e GPL, il 28,5% (+8,2% rispetto al 2022) nei servizi generali e il 18,3% (-18,7% rispetto al 2022) nella vendita di gas e luce. La crescita del personale dedicato ai servizi ambientali, che passano da 41 a 71 nel corso del triennio preso in esame, si spiega con l’acquisizione di Ecos S.r.l. del 2021 e di Bisenzio Ambiente S.r.l. e EcoCentro Toscana S.r.l., avvenute entrambe nel 2022,<sup>20</sup> che contano, rispettivamente, 12 e 7 dipendenti e nessun lavoratore somministrato. Bisenzio Ambiente S.r.l. è proprietaria di un impianto di trattamento di rifiuti speciali, pericolosi e non, situato nel comune di Campi Bisenzio (Firenze). Anche EcoCentro Toscana S.r.l. è attiva nel trat-

tamento e recupero di rifiuti non pericolosi ed è specializzata nel trattamento e nel recupero di rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade, dalla pulizia delle acque di scarico e da dissabbiamento. È titolare di un impianto che si trova a Montemurlo, in provincia di Prato.

La distribuzione dei dipendenti per genere nei vari ambiti di attività del Gruppo Estra è piuttosto stabile. Il servizio della distribuzione gas, metano e gpl e i servizi energetici sono caratterizzati da una netta prevalenza in termini percentuali, di personale maschile che si attesta di poco al di sotto del 90% (86,5% per la distribuzione gas metano e gpl, e 89,2% per i servizi energetici). Anche le telecomunicazioni (71,4%) e i servizi ambientali (66,2%) impiegano per la maggioranza uomini. L’alta presenza di uomini che si registra in queste attività è essenzialmente dovuta alla natura delle attività stesse che vedono tradizionalmente impegnate una maggior presenza maschile.

Nei servizi generali, invece, si registra un aumento della percentuale femminile rispetto al 2022 e più della metà del personale è composto da donne (55,3%), mentre nel settore della vendita di luce e gas continua a predominare nettamente la componente femminile con il 61,2%, in linea con l’anno precedente. In sintesi, quasi 1 dipendente donna su 2 lavora nell’ambito dei servizi generali e 1 su 3 nella vendita di gas e luce, mentre 1 dipendente maschio su 2 opera nella distribuzione gas, metano e gpl e soltanto 1 su 5 nei servizi generali.

## NUMERO DIPENDENTI PER AMBITO DI ATTIVITÀ

	2021	2022	2023
DISTRIBUZIONE GAS, METANO E GPL	275	318	319
SERVIZI ENERGETICI	21	27	37
VENDITA GAS E/O LUCE	232	187	152
TELECOMUNICAZIONI	13	12	14
SERVIZI GENERALI	180	219	237
SERVIZI AMBIENTALI	41	58	71

20. Si precisa che nel perimetro del 2022 del presente documento non è stata inclusa la Società EcoCentro Toscana S.r.l. poiché l’acquisizione si è perfezionata a fine settembre. EcoCentro è inclusa nel perimetro del 2023.



I 21 lavoratori somministrati sono impiegati nei vari ambiti di attività del Gruppo, con una netta prevalenza dei servizi commerciali di vendita (10 unità), seguiti dai servizi generali (6 unità), da quelli ambientali (4 unità). Un solo somministrato lavora nell'ambito della distribuzione gas, metano e GPL.

I lavoratori somministrati svolgono varie mansioni, ad esempio, sono impiegati in funzioni amministrative, quali ad esempio l'emissione delle bollette e la gestione dei relativi flussi di stampa sia per il gas che per l'energia elettrica e la gestione 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. Inoltre, altri sono occupati in attività di forecast e portafoglio management sia per il gas che per l'energia elettrica. I lavoratori somministrati che operano nell'ambito dei servizi generali si occupano di attività di marketing, di supporto alla vendita e di amministrazione.

Rispetto al 2022, nel 2023 si registra una sostanziale stabilità nella distribuzione del numero di dipendenti per qualifica. Ad esclusione del personale quadro che registra una diminuzione di 5 unità e dei fattorini che restano invariati, le altre qualifiche registrano piccoli incrementi in termini di unità. Nel complesso, il 67% del personale ha la qualifica di impiegato, seguito dal 24% degli operai.

## NUMERO DI DIPENDENTI PER QUALIFICA

	2021	2022	2023
DIRIGENTI	23	24	26
QUADRI	44	50	45
IMPIEGATI	524	548	556
OPERAI	165	195	199
FATTORINI	4	4	4

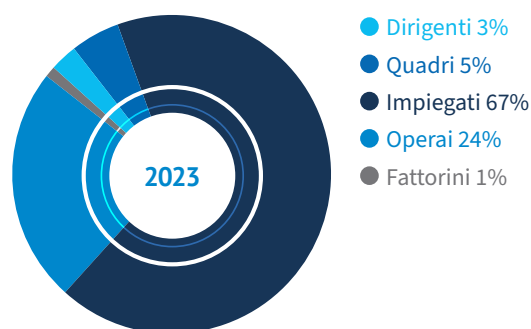


Per quanto riguarda la dimensione di genere per ciascuna qualifica, si rileva una sostanziale stabilità nel corso del triennio in termini percentuali. Mentre tra gli impiegati prevale la componente femminile, nelle figure dirigenziali (23 uomini e 3 donne) e nei quadri (34 uomini e 11 donne), nonché tra gli operai (189 uomini e 10 donne) avviene il contrario. È interessante esaminare la distribuzione percentuale tra le

qualifiche per il personale maschile e femminile: il 92% delle donne sono impiegate, percentuale che si attesta invece al 52,9% per gli uomini; mentre il 35,6% degli uomini sono operai, percentuale che supera di poco il 3% nel caso delle donne. Per quanto riguarda i lavoratori somministrati, in linea con gli anni precedenti, essi sono inquadrati come impiegati (7 donne e 10 uomini) e operai (4 uomini).

## SUDDIVISIONE DIPENDENTI PER QUALIFICA E PER GENERE

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
DIRIGENTI <sup>21</sup>	19	4	20	4	23	3
QUADRI	33	11	38	12	34	11
IMPIEGATI	260	264	278	270	281	275
OPERAI	153	12	184	11	189	10
FATTORINI	4	0	4	0	4	0



Per quanto riguarda la provenienza territoriale dei dirigenti del Gruppo, si segnala che, in continuità con gli anni precedenti, ben il 92,3% – 24 su 26 – proviene dai territori della comunità locale, ovvero le regioni in cui il Gruppo Estra affonda la propria storia, Toscana e Marche.

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 sono registrate 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. Nel 2023 l'ingresso nel Gruppo di Ecocentro Toscana, che si trova a Prato, non ha modificato le sedi operative del Gruppo. Invece, ad ottobre del 2023, grazie ad un'operazione di fusione per incorporazione societaria, Prometeo ha acquisito Monte Urano Energia, società di vendita di gas e energia elettrica, che ha sede a Fermo, unica nuova sede operativa del Gruppo nel 2023.

I dipendenti lavorano principalmente presso le sedi storiche del Gruppo, ovvero Ancona, Arezzo, Prato e Siena che raccolgono complessivamente 660 dipendenti, pari al 79,5% del totale. Rispetto al 2022, la distribuzione geografica dei dipendenti resta sostanzialmente stabile, mentre nel 2022 si era registrata una variazione positiva significativa nel numero di dipendenti che operano nelle sedi di Ancona e della provincia di Firenze, dovuta alle acquisizioni delle Società Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente. Il ruolo fondamentale svolto dalle sedi storiche del Gruppo si conferma anche analizzando i dati su base regionale: il 77,7% dei dipendenti, in continuità con il 77,3% del 2022, lavora in Toscana e il 13,3% nelle Marche. Il Centro Italia, infatti, vede la presenza del 95,4% dei dipendenti, mentre le regioni del Sud Italia raccolgono il 4,2%.

I lavoratori somministrati operano soltanto in Toscana, in particolare ad Arezzo, Prato, Grosseto (sede di Ecolat) e Siena.

21. Si specifica che nel numero di dirigenti sono inclusi anche i dirigenti che sono membri dei CdA delle Società del Gruppo. In particolare, in riferimento al 2023, sono 14 i dirigenti che fanno parte dei CdA.



## NUMERO DIPENDENTI PER SEDE

	2021	2022	2023
ANCONA	35	88	88
AREZZO	99	101	102
ASCOLI PICENO	18	18	15
BARI	17	14	15
CAMPOBASSO	2	2	2
CASERTA	3	3	3
CHIETI	1	2	2
COSENZA	1	1	1
FERMO	0	0	2
FIRENZE	13	30	32
FOGGIA	12	11	10
GROSSETO	41	39	40
ISERNIA	15	14	13
L'AQUILA	1	1	1
LUCCA	2	2	2
MACERATA	8	7	6
MODENA	5	3	3
NAPOLI	2	2	2
PALERMO	1	1	1
PERUGIA	3	3	3
PRATO	276	281	286
REGGIO CALABRIA	3	3	3
RIETI	5	5	5
SIENA	189	182	184
TERAMO	8	8	9

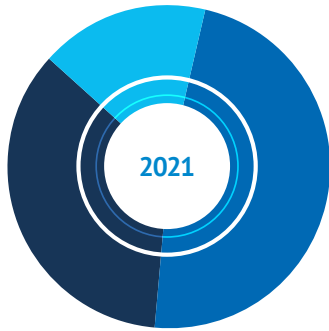
Nel 2023, l'anzianità media di servizio dei dipendenti del Gruppo è pari a 16 anni e 2 mesi, valore che scende a 15 anni e 10 mesi se si considerano anche i lavoratori somministrati che hanno un'anzianità di servizio media di poco superiore ad un anno. Distinguendo per genere, si nota che l'anzianità media di servizio dei dipendenti uomini è pari a 16 anni e 8 mesi e a 15 anni e 2 mesi per le donne, in linea con i valori del 2022. Considerando anche i lavoratori somministrati, l'anzianità di servizio è pari a 16 anni e 4 mesi per gli uomini e 14 anni e 11 mesi per le donne. L'anzianità di servizio è segno della stabilità e della fiducia reciproca che caratterizza il rapporto tra i dipendenti e l'azienda. Rappresenta inoltre un vantaggio competitivo per quest'ultima che può contare su conoscenze e competenze solide e maturate nel tempo. Analizzando i titoli di studio del personale com-

pletivo in organico, si nota la diminuzione, durante il triennio, del numero di lavoratori in possesso della licenza elementare o media, che nel 2023 si attesta al 15,7%. Stabile, dal 2021 al 2023, la percentuale dei diplomati che continuano a rappresentare la maggioranza sia dei dipendenti che dei lavoratori somministrati e quella dei laureati. Sostanzialmente invariate permangono le differenze di genere: il 94,5% delle dipendenti ha almeno il diploma di scuola superiore (146 hanno un diploma di scuola superiore e 143 sono laureate, su un totale di 306 lavoratrici). Quasi la metà degli uomini ha un diploma di scuola superiore (il 46,8%, pari a 255 lavoratori) e il 28,4% è laureato (155 su 545). Si precisa che per 18 lavoratori (15 dipendenti e 3 somministrati) l'informazione relativa al titolo di studio non è disponibile. Si tratta di operai di origine straniera in organico presso Ecolat ed

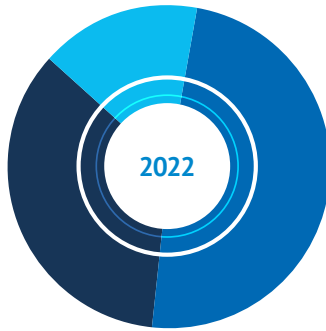
Ecos, due delle Società del Gruppo che si occupano di servizi ambientali. La seguente tabella riporta la distribuzione percentuale dei

titoli di studio del personale del Gruppo Estra, prendendo in considerazione sia i dipendenti che i somministrati.

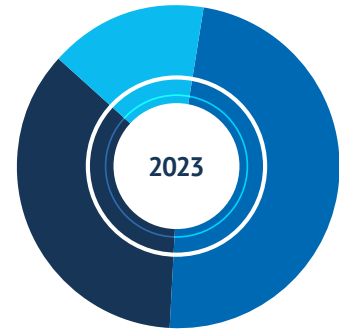
## TITOLO DI STUDIO DI DIPENDENTI E LAVORATORI SOMMINISTRATI



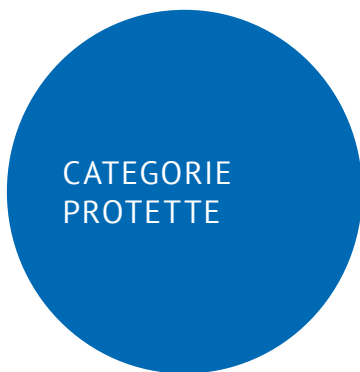
- Licenza elementare o media 16,7%
- Diploma scuola superiore 47,1%
- Laurea 34,7%



- Licenza elementare o media 15,8%
- Diploma scuola superiore 47,5%
- Laurea 33,8%



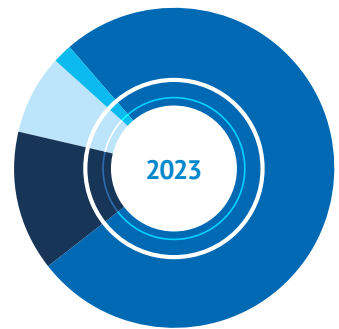
- Licenza elementare o media 15,7%
- Diploma scuola superiore 47,1%
- Laurea 35,0%



Nel 2023, i dipendenti del Gruppo Estra appartenenti alle categorie protette sono 50, ossia 5 unità in più rispetto al 2022. Di questi 44 sono invalidi civili e 6 orfane/i e vedove/i. Nessun somministrato appartiene alle categorie protette. Più in dettaglio, si tratta di 35 uomini e 15 donne con un'età media rispettivamente pari a circa 49 anni e a 51 anni (l'età media generale si attesta a 50 anni). In merito

alla qualifica, si nota che la composizione del suddetto personale dipendente è rimasta sostanzialmente immutata: in continuità con il biennio precedente, questi dipendenti hanno la qualifica di impiegati nella maggioranza dei casi (76,0%), seguiti dagli operai (14,0%). Inoltre, l'80% di questi dipendenti operano nelle sedi storiche toscane del Gruppo, ossia quelle di Ancona, Arezzo, Prato e Siena.

	2021	2022	2023
INVALIDI CIVILI	37	39	44
ORFANE/I E VEDOVE/I	5	6	6
DONNE	12	13	15
UOMINI	30	32	35
QUADRI	1	1	1
IMPIEGATI	32	34	38
OPERAI	5	6	7
FATTORINI	4	4	4



- Quadri 2%
- Impiegati 76%
- Operai 14%
- Fattorini 8%



## CONTRATTI E RETRIBUZIONI

Uno degli aspetti più importanti della gestione del personale del Gruppo Estra è rappresentato dalla ferma volontà di garantire posizioni stabili, questo a favore sia dei dipendenti che all'organizzazione stessa, promuovendo un clima di fiducia reciproca e consentendo una maggiore concentrazione e condivisione delle strategie a lungo termine.

Prendendo in esame soltanto i lavoratori dipendenti del Gruppo (escludendo, dunque, i somministrati), emerge che il 98,9% – ossia 821 persone su 830 – ha un contratto a tempo indeterminato, in perfetto allineamento con il 2022 e in aumento rispetto al 97,2% del 2021. Soltanto lo 0,3% delle dipendenti e lo 1,5% dei dipendenti uomini ha un contratto a termine.

### SUDDIVISIONE DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PER GENERE

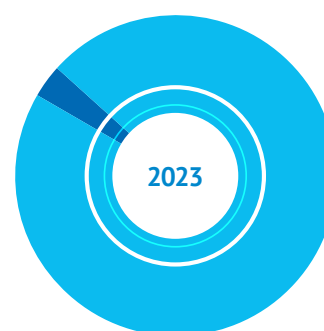
	2021	2022	2023
<b>TEMPO INDETERMINATO</b>	<b>739</b>	<b>812</b>	<b>821</b>
UOMINI	456	516	523
DONNE	283	296	298
<b>TEMPO DETERMINATO</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
UOMINI	13	8	8
DONNE	8	1	1

Riguardo ai contratti dei somministrati del 2023, sono 2 i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato e sono tutti uomini, mentre gli altri 19 hanno un 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 significativa e assoluta prevalenza del contratto a tempo indeterminato.

### SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PER GENERE (DIPENDENTI E SOMMINISTRATI)

	2021	2022	2023
TEMPO INDETERMINATO	742	815	823
TEMPO DETERMINATO	44	38	28



- Tempo indeterminato 96,7%
- Tempo determinato 3,3%

Nel 2023, esattamente come nel 2022, 20 dipendenti hanno visto i loro contratti trasformarsi da tempo determinato a indeterminato. Si tratta di 6 donne e 14 uomini, di età media di 31 anni, con qualifica di impiegati (14) e operai (6). Più della metà di queste trasformazioni, 11 per l'esattezza, hanno riguardato contratti di lavoratori somministrati che sono diventati dipendenti.

Per quanto riguarda le politiche retributive, si applicano le tabelle del CCNL di riferimento. La tabella sottostante riporta i dati relativi ai lavoratori dipendenti, escludendo coloro che hanno visto cessare il loro rapporto lavorativo durante l'anno. Nello specifico, i dati fanno ri-

ferimento al rapporto tra la retribuzione media femminile e maschile, considerando sia lo stipendio base annuale che la retribuzione totale annua distinte per qualifica professionale. 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 10 donne operaie hanno contratti part time, mentre soltanto il 4,2% degli operai uomini (8 persone su 189) non ha un contratto a tempo pieno.

#### STIPENDIO BASE ANNUALE\*: RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE FEMMINILE E MASCHILE

	2021	2022	2023 <sup>22</sup>
DIRIGENTI	93%	91%	92%
QUADRI	98%	97%	98%
IMPIEGATI	92%	92%	92%
OPERAI <sup>23</sup>	-	64%	60%

#### RETRIBUZIONE TOTALE LORDA ANNUA\*: RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE FEMMINILE E MASCHILE

	2021	2022	2023
DIRIGENTI	87%	84%	87%
QUADRI	92%	92%	94%
IMPIEGATI	89%	90%	90%
OPERAI <sup>23</sup>	-	45%	52%

\* Per il 2021, la tabella non include i dati delle Società Ecolat ed Ecos che applicano contratti diversi da quelli delle altre Società del Gruppo. Gli anni 2021 e 2022 sono invece riferiti all'intero perimetro societario.

Nel 2023, 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 si attesta a 4,82, in calo rispetto al 2022 e al 2021, quando era pari, rispettivamente, a 7,2 e 6,5. Inoltre, la retribuzione totale lorda annua del dipenden-

te che riceve la paga più alta è diminuita del 32,4% rispetto al 2022, mentre è aumentata dell'1,5% la mediana della retribuzione degli altri dipendenti.

In relazione alla retribuzione variabile incentivante è prevista una procedura formalizzata riguardante il *Management by Objectives*

22. Per il 2023, il rapporto tra lo stipendio medio base annuale femminile e maschile è stato calcolato riproporzionando lo stipendio base in funzione delle mensilità retributive effettivamente corrisposte durante l'anno al fine di fornire una rappresentazione più corretta e puntuale del dato.

23. Per 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.



(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;
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 2022-2023, passando da 124 a 118 persone.<sup>24</sup> Nel 2023 sono 8 i dipendenti ai quali sono stati attribuiti obiettivi collegati alla sostenibilità, contro i 10 nel 2021 e 14 nel 2022. Gli obiettivi riguardano principalmente performance di carattere ambientale, quali ad esempio interventi volti ad aumentare la produzione di energia elettrica da impianti rinnovabili e il progressivo azzeramento dell'impronta carbonica del Gruppo, nonché lo sviluppo di nuovi prodotti. Il totale della retribuzione aggiuntiva distribuita sulla base del sistema MBO nel 2023 è stato pari a 899.552, in diminuzione rispetto ai 990.684 € del 2022. In entrambi gli anni, sono 108 i dipendenti che hanno beneficiato degli importi previsti dagli MBO.

Inoltre, a giugno 2022 è stato definito l'accordo di secondo 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 EcoCentro Toscana, 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 2023, è stato distribuito ai dipendenti 1.522.273 € come premio di risultato.

PREMIAMO LA  
SOSTENIBILITÀ:  
L'OBIETTIVO È  
LA RIDUZIONE DEI  
CONSUMI E DI STAMPE  
PER DIPENDENTE



24. Il dato include anche un dipendente cessato.



## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Il processo di selezione del personale riveste un'importanza fondamentale per il Gruppo Estra. Si presta molta attenzione al processo di selezione che avviene seguendo una procedura formalizzata, disponibile sul sito Internet, nella quale si definiscono principi e modalità.

Il numero di assunzioni di dipendenti ha raggiunto le 41 unità, in netto calo rispetto al 2022. Tale diminuzione è legata ai cambiamenti a livello di governance avvenuti nel 2023 e la conseguente riorganizzazione di alcune strutture organizzative che hanno reso necessaria una nuova valutazione e riflessione sulle necessità di organico e le possibili nuove sinergie all'interno del Gruppo. Nel 2022, il 64,3% - pari a 63 assunzioni - è stato dovuto all'acquisizione di nuove Società, ossia Edma Reti Gas e Bisenzio Ambiente. Nel 2023 è stata acquisita una nuova Società, Ecocentro Toscana S.r.l. e sono soltanto 7 le assunzioni legate a questa operazione societaria. Questo spiega la diminuzione del dato delle persone assunte. Sono infatti sostanzialmente stabili le assunzioni che riguardano persone che sono passate dal contratto di somministrazione a quello di dipendente (9 nel 2022 e 8 nel 2023), mentre diminuiscono di 4 unità quelle che sono conseguenza dell'assunzione e la successiva cessazione di contratti nel corso dell'anno (6 nel 2022 e 2 nel 2023). Inoltre, nel 2023, 4 dipendenti sono entrati a far parte del Gruppo Estra a seguito di revoche di comando e all'operazione di fusione di Monte Urano nella Società Prometeo. Sono 20 i dipendenti nuovi assunti con un processo di selezione esterna, perfettamente in linea con le 20 unità dell'anno precedente.

Entrando più nel dettaglio, nelle assunzioni dei dipendenti prevale la componente maschile nel 68,3% dei casi, determinando un maggior equilibrio tra i generi rispetto al 2022 quando l'83,7% delle assunzioni vede coinvolto personale maschile. Il 34,1% delle assunzioni ha riguardato l'area di Prato, se-

guita da Grosseto (19,5%) e Firenze (17,1%). La maggioranza delle assunzioni si è concentrata, pertanto, nell'area di Prato dove opera anche la Società Ecocentro Toscana, acquisita nel corso del 2023, che ha permesso di potenziare i servizi ambientali del Gruppo. Quanto alla tipologia di qualifica, la metà del personale assunto svolge mansioni impiegatizie (22 dipendenti) o sono operai (18 dipendenti). Tra le donne assunte si registra una sola operaia, mentre le restanti sono tutte impiegate. Con riferimento al titolo di studio, trova conferma la tendenza di un livello di istruzione non inferiore al diploma che ha riguardato 28 assunzioni, salvo rari casi. Si segnala che per 4 dei dipendenti assunti non è possibile sapere il titolo di studio posseduto.

Il tasso di assunzione del 2023 è pari a 0,05: questo significa che ogni 100 dipendenti del Gruppo, nel 2023 ne sono stati assunti 5, contro i 12 del 2022. Non si evidenziano differenze significative nel tasso di assunzione delle donne e degli uomini.

Nel 2023, per quanto concerne gli accordi di contrattazione, il 78% del personale assunto, oltre ad essere coperto dalla contrattazione collettiva, ha stipulato specifici accordi di secondo livello, in aumento rispetto al 71,4% dell'anno precedente. In tema di rapporti di lavoro, 33 dipendenti sui 41 sono stati assunti con un contratto a tempo indeterminato e soltanto 5 sono contratti part-time.

Per quanto riguarda le fasce d'età, oltre la metà (56,1%) si concentrano nella fascia di età 30-50 anni, mentre il 31,7% ha riguardato persone di età pari o inferiore a 29 anni, in netto aumento rispetto al 2022. L'età media dei dipendenti assunti è pari a 38 anni. Nonostante la diminuzione delle assunzioni, si registra un aumento nelle unità assunte con età inferiore ai 29 anni. 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)

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>41</b>
UOMINI	31	82	28
DONNE	19	16	13
<b>NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	13	9	13
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	28	49	23
OLTRE 50 ANNI	9	40	5

## TASSO DI ASSUNZIONE\*

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>0,07</b>	<b>0,12</b>	<b>0,05</b>
UOMINI	0,07	0,16	0,05
DONNE	0,06	0,05	0,04
<b>TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ**</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	0,34	0,25	0,34
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	0,07	0,11	0,05
OLTRE 50 ANNI	0,03	0,12	0,01

\* 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 2023, si tratta di 13 uomini e 7 donne, con un'età media che si aggira intorno ai 35 anni. Queste assunzioni hanno riguardato le sedi toscane del Gruppo (Arezzo, Firenze, Grosseto, Prato e Siena) e la sede di Ancona. Per quanto riguarda la composizione in termini di qualifica, sono quasi equamente divise tra impiegati - 11 unità - e operai - 9 unità- È interessante sottolineare come l'80% sia almeno in possesso di un diploma di scuola superiore, con una

ripartizione paritaria tra laureati e diplomati. Riguardo alla tipologia contrattuale, 13 nuovi dipendenti sono stati assunti con contratto a tempo indeterminato, perlopiù a tempo pieno (80%). Le tabelle sottostanti, oltre a dare conto delle principali caratteristiche dei nuovi dipendenti, illustrano il loro tasso di assunzione, dettagliato anche per fascia di età. Il tasso di assunzione complessivo è pari a 0,02. Questo significa che nel 2023, sono stati assunti 2 dipendenti da selezione esterna per ogni 100 dipendenti del Gruppo.

## NUOVE ASSUNZIONI (SUDDIVISE PER GENERE E FASCE DI ETÀ, SOMMINISTRATI ESCLUSI)

	2023
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>
UOMINI	13
DONNE	7
<b>NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ</b>	
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	8
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	10
OLTRE 50 ANNI	2

## TASSO DI ASSUNZIONE\*

	2023
<b>TOTALE</b>	<b>0,02</b>
UOMINI	0,02
DONNE	0,02
<b>TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ**</b>	
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	0,21
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	0,01
OLTRE 50 ANNI	0,02

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

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



Nel 2023, sono stati inoltre assunti 19 lavoratori somministrati, per un totale di 60 assunzioni. Si tratta di 10 uomini e 9 donne, con un'età media pari a 31 anni. Queste assunzioni hanno interessato soltanto le sedi di Arezzo, Firenze, Prato e Siena e nel 52,6% hanno riguardato l'ambito operativo della vendita gas e luce e nel 31,6% quello dei servizi generali. I lavoratori somministrati sono stati as-

sunti soprattutto come impiegati e in minima parte con qualifica di operai.

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 E SOMMINISTRATI (SUDDIVISE PER GENERE E FASCE DI ETÀ)

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>89</b>	<b>132</b>	<b>60</b>
UOMINI	61	102	38
DONNE	28	30	22
<b>NUOVI ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	31	28	26
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	47	60	27
OLTRE 50 ANNI	11	44	7

## TASSO DI ASSUNZIONE\*

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>0,11</b>	<b>0,15</b>	<b>0,07</b>
UOMINI	0,12	0,19	0,07
DONNE	0,09	0,10	0,07
<b>TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ**</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	0,61	0,55	0,52
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	0,11	0,13	0,06
OLTRE 50 ANNI	0,04	0,12	0,02

\* 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

Il Gruppo Estra dedica molta attenzione all'inserimento del neoassunto in azienda. Ad agosto 2023 è stata adottata una nuova procedura di onboarding per tutti i nuovi assunti, lavoratori somministrati compresi. La procedura si pone l'obiettivo di migliorare e strutturare il loro inserimento nel contesto e nella cultura aziendale rendendolo più efficace e rapido. Inoltre, si mira ad aumentare il coinvolgimento e la motivazione, nonché la capacità aziendale di trattenerne i talenti. È stato definito un vero percorso di inserimento che prevede la presenza della figura del "Manager-Mentore" all'interno dell'ufficio di assegnazione. Questa figura è il punto di riferimento del processo e definisce il piano di formazione e di induction, ossia delle attività propedeutiche che consentono alla nuova risorsa di entrare in possesso di informazioni di contesto rile-

vanti (attività del business, attività di uffici e colleghi con i quali dovrà collaborare, cultura aziendale). Può delegare un collaboratore e assegnare a quest'ultimo il compito di occuparsi della formazione diretta della nuova risorsa. La procedura prevede la consegna a tutti i nuovi assunti di una copia del Diario di onboarding che viene prima compilato a cura del responsabile interessato e che contiene tutte le informazioni che possono aiutare la nuova risorsa a sentirsi accolta e ad orientarsi nei primi mesi di inserimento.

Nel corso del 2023, tra i dipendenti, sono cessati 31 contratti, in diminuzione rispetto ai 38 del 2022 e in aumento a fronte dei 26 registrati sia nel 2021. Le cessazioni hanno riguardato 21 uomini e 10 donne, con un'età media complessiva di poco superiore

ai 52 anni (quasi 55 anni per le donne e 51 per gli uomini), inquadrati perlopiù come impiegati (15 unità) e operai (11 unità), con contratti full-time nella maggioranza dei casi (90,3%). In linea con il biennio precedente, molte cessazioni si concentrano nelle fasce più avanzate di età, ovvero tra i 30 e i 50 anni (54,8%) e oltre i 50 anni (38,7%) L'analisi delle motivazioni che hanno portato alla cessazione dei contratti mostra che sono due

quelle principali: dimissioni (12 dipendenti) e pensionamento (9 dipendenti). Si segnalano che si sono verificati 4 licenziamenti per giusta causa.

Il tasso generale di turnover del personale registra minime fluttuazioni nel corso del triennio. Per i dipendenti nel 2023 si assesta allo 0.04 mettendo in risalto che ogni 100 dipendenti si sono verificate 4 cessazioni.

### CESSAZIONI DIPENDENTI (SUDDIVISE PER GENERE E FASCE DI ETÀ)

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>31</b>
UOMINI	22	27	21
DONNE	4	11	10
<b>NUMERO CESSAZIONI PER FASCE DI ETÀ</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	5	2	2
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	7	13	12
OLTRE 50 ANNI	14	23	17

### TASSO DI TURNOVER\*

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>0,03</b>	<b>0,05</b>	<b>0,04</b>
UOMINI	0,05	0,05	0,04
DONNE	0,01	0,04	0,03
<b>TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ**</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	0,13	0,06	0,05
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	0,02	0,03	0,03
OLTRE 50 ANNI	0,05	0,07	0,05

\* 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 2021-2023 prendendo in considerazione tutta la forza lavoro

del Gruppo Estra, ossia sia i lavoratori dipendenti che i somministrati. Nel corso del 2023 sono 30 i lavoratori somministrati cessati.



## CESSAZIONI (SUDDIVISE PER GENERE E FASCE DI ETÀ)

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>	<b>83</b>	<b>61</b>
UOMINI	36	58	37
DONNE	13	25	24
<b>NUMERO CESSAZIONI PER FASCE DI ETÀ</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	13	19	15
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	21	41	21
OLTRE 50 ANNI	16	23	25

## TASSO DI TURNOVER\*

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>0,06</b>	<b>0,10</b>	<b>0,07</b>
UOMINI	0,05	0,11	0,07
DONNE	0,05	0,08	0,08
<b>TASSO DI ASSUNZIONE PER FASCE DI ETÀ**</b>			
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	0,25	0,37	0,30
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	0,05	0,09	0,06
OLTRE 50 ANNI	0,05	0,06	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



IL GRUPPO ESTRA  
DEDICA MOLTA  
ATTENZIONE AL  
COINVOLGIMENTO  
DEI NUOVI TALENTI  
ASSUNTI

# Benessere dei lavoratori

Il Gruppo Estra si impegna nel valorizzare il suo personale, assicurando inclusione e rispetto per la diversità, al fine di promuovere il benessere dei lavoratori. Questo impegno si realizza attraverso diverse iniziative tra cui:

- la piena conformità ai requisiti normativi, sia per combattere la discriminazione come stabilito dal Decreto Legislativo dell'11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna", che per garantire il rispetto dei dati personali sensibili in base al 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 promozione e la diffusione della cultura aziendale attraverso due principali modalità: la prima, mediante modelli organizzativi e operativi che favoriscono le relazioni e la collaborazione per una crescita reciproca; la seconda, tramite un sistema di comunicazione interno che abbatta le barriere funzionali e informative, aumentando l'accessibilità e la qualità delle informazioni.
- la realizzazione di attività formative specifiche per accogliere e potenziare le aspirazioni dei dipendenti, consolidare le loro competenze e offrire maggiori opportunità di carriera.

PROMOZIONE  
DELLA DIVERSITY  
E TUTELA DELLE  
PARI OPPORTUNITÀ  
E DEI DIRITTI  
UMANI

Il Gruppo Estra è attivamente impegnato da anni sui temi riguardanti l'inclusione sociale, 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-la-

voro 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.

Nel 2021 il gruppo di lavoro del Gruppo Estra ha partecipato al corso di formazione intitolato "INCLUSION MANAGEMENT: progettare una strategia per promuovere l'inclusione in azienda". Nello stesso anno, dando seguito ai lavori della Commissione di Utilitalia "Diversity and Inclusion" che avevano portato alla sottoscrizione da parte di Estra S.p.A., 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. Inoltre, il gruppo di lavoro ha iniziato insieme a MIDA ad elaborare contenuti e frasi del Manifesto aziendale sulla D&I, un documento che con-

tiene le enunciazioni valoriali del gruppo Estra rispetto alla gestione della diversità in azienda

Il Manifesto è stato finalizzato nel corso del 2023 e contiene frasi che riassumono l'impegno del Gruppo per la promozione dell'inclusione e la valorizzazione delle diversità. Al momento il progetto è stato sospeso in attesa di ridefinire le priorità di intervento a seguito dei cambiamenti organizzativi e di governance che hanno interessato il Gruppo Estra. Nel caso in cui le attività del progetto DE&I proseguano, si prevede di fare una presentazione del Manifesto a tutti i dipendenti del Gruppo.

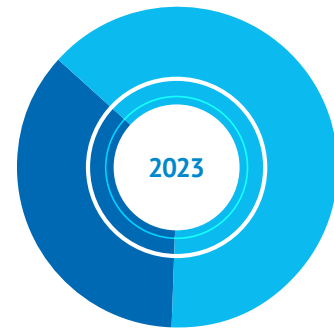
Nel corso del 2023, come del resto nei due anni precedenti, non si è registrato alcun episodio di discriminazione all'interno del Gruppo Estra.

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 ed energetici, si prestano tradizionalmente ad accogliere più figure maschili piuttosto che femminili. Quest'ultime, infatti, prevalgono nelle attività di carattere amministrativo e impiegatizio che riguardano l'ambito dei servizi generali.

La composizione percentuale maschile e femminile dei dipendenti è stabile nel corso del triennio. Nel 2023 il 64% dei dipendenti del Gruppo è composto da uomini e il 36% da donne, quasi identico ai valori del 2022 (63,8% da uomini e 36,2% da donne) e del 2021 (61,7% da uomini e 38,3% da donne). Prendendo in considerazione anche i lavoratori somministrati del Gruppo, nel 2023 la forza lavoro è composta da 851 persone – 545 uomini e 306 donne – perfettamente in linea con i 544 uomini e le 309 donne del 2022, in aumento rispetto ai 489 uomini e alle 297 donne del 2021. In particolare, tra il 2021 e il 2023, il numero di donne è aumentato di circa il 3%, mentre quello degli uomini di poco più del 13%.

## DIPENDENTI PER GENERE

	2021		2022		2023	
UOMINI	469	524	531			
DONNE	291	297	299			



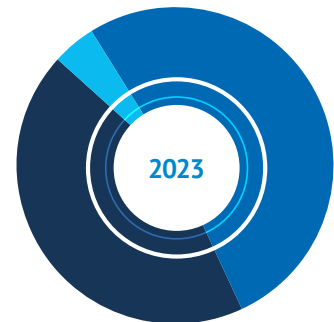
- Uomini 64%
- Donne 36%

Per quanto riguarda l'età dei dipendenti, l'età media è di poco inferiore ai 48 anni. In tutto il triennio preso in esame, circa 1 dipendente su 2 si colloca nella fascia intermedia, ossia tra i 30 e i 50 anni compresi. Analizzando la distribuzione di età per genere, si nota che circa 3

donne su 5 hanno tra 30 e 50 anni, mentre gli uomini si distribuiscono equamente nella fascia intermedia e quella avanzata di età. Per quanto riguarda i somministrati, la maggioranza – 12 unità – hanno un'età pari o inferiore a 29 anni. La loro età media è, infatti, pari a 35 anni.

## DIPENDENTI PER FASCE DI ETÀ

	2021		2022		2023	
MINORE O UGUALE A 29 ANNI	38	5,0%	36	4,4%	38	4,6%
FRA 30 E 50 ANNI COMPRESI	424	55,8%	438	53,3%	431	51,9%
OLTRE 50 ANNI	298	39,2%	347	42,3%	361	43,5%



- ≤ 29 anni 4,6%
- 30 - 50 anni 51,9%
- > 50 anni 43,5%

I congedi richiesti dai dipendenti riguardano non solo maternità e paternità obbligatorie e facoltative (congedi parentali), ma anche i permessi previsti dalla Legge 104 che spettano al lavoratore disabile e per coloro che devono assistere un familiare affetto da handicap grave e 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.

Per quanto riguarda i congedi parentali, tutti i dipendenti hanno diritto ad usufruirne. Nel 2023 sono 54 i dipendenti che hanno beneficiato di un congedo di maternità obbligatoria e/o facoltativa fino a 6 anni e di paternità obbligatoria e/o facoltativa. Si tratta di 19 uomini e 35 donne. Di questi, a fronte di 53 che sarebbero dovuti tornare al lavoro nel corso del 2023, sono 51 quelli effettivamente tornati, con un tasso di ritorno pari al 96,2%<sup>25</sup> (più in dettaglio, 100% per gli uomini e 94,1% per le donne).

25. Data la rilevanza dei temi trattati, Estra sta strutturando una raccolta dati che le consenta di avere il quadro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale e che sono rimasti in azienda.

Nel 2023 sono 168, in leggero aumento rispetto al 2022, i dipendenti ad aver presentato richiesta e ottenuto almeno un congedo. Si registra

una sostanziale parità di genere nelle richieste: 89, pari al 53,0%, provengono da uomini.

## DIPENDENTI CHE HANNO OTTENUTO CONGEDI SUDDIVISI PER GENERE

	2021	2022	2023
UOMINI	58	76	89
DONNE	73	81	79

La tabella sottostante mostra le tipologie di richiesta di congedo e include anche i dati relativi ai dipendenti che hanno usufruito della maternità facoltativa tra i 6 e i 12 mesi. Si segnala che nel 2023 sono 59 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, mentre 61 sono ricorsi a congedi richiesti ad ore legati a necessità di assistenza familiare per motivi di salute. Nessun lavoratore somministrato ha richiesto e beneficiato di congedi nel corso del 2023.

## DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE (MATERNITÀ/PATERNITÀ)

	2021	2022	2023
MATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA)	12	14	6
MATERNITÀ FACOLTATIVA	47	47	51
PATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA)	17	12	8
PATERNITÀ FACOLTATIVA	1	1	13

Nel 2022, il numero complessivo di ore di congedi è pari a 20.350. In particolare, si registra un calo delle ore di maternità obbligatoria e facoltativa richieste, mentre aumentano

quelle di paternità facoltativa. Oltre alle tipologie mostrate in tabella, si segnalano 1.146 ore di congedi a ore e 9.102 ore relative alla Legge 104.

## ORE DI CONGEDI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA

	2021	2022	2023
MATERNITÀ FACOLTATIVA	5.070	9.401	4.667
MATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA)	4.950	9.569	4.322
PATERNITÀ FACOLTATIVA	76	8	796
PATERNITÀ OBBLIGATORIA (ANCHE ANTICIPATA)	931	806	317
PARENTALE COVID-19	66	32	0

Il dato relativo alle progressioni di carriera ha evidenziato nel 2023 una diminuzione in termini assoluti rispetto all'anno precedente ed ha coinvolto 91 dipendenti, pari all'11% del totale dei dipendenti. Nel 2022, sono state 120 le persone che hanno beneficiato di scatti di carriera, pari al 14,6% del totale dei dipendenti. La diminuzione riguarda essenzialmente il personale femminile che ha visto dimezzare sia in termini assoluti che percentuali le progressioni di carriera. Quanto alla tipologia di qualifica, si nota che

3 avanzamenti di carriera su 4 hanno riguardato gli impiegati a beneficiare di scatti di carriera, seguiti per numero dagli operai (16,5%) e dai dirigenti (5,5%). Si evidenzia che tutti i 91 dipendenti beneficiari di scatti di carriera hanno un contratto a tempo indeterminato e 8 hanno un lavoro part-time. Inoltre, il 38,5% è in possesso di una laurea e il 57,1% di un diploma di scuola superiore. Si segnala che anche 2 lavoratori somministrati, entrambi uomini, hanno beneficiato di un avanzamento di carriera.

## SCATTI DI CARRIERA PER GENERE E % SU TOTALE DIPENDENTI

	2021	2022	2023
<b>UOMINI</b>	78	64	63
% su totale dipendenti uomini	16,6%	12,2%	11,9%
<b>DONNE</b>	77	56	28
% su totale dipendenti donne	26,5%	18,9%	9,4%
<b>TOTALE SCATTI DI CARRIERA</b>	<b>155</b>	<b>120</b>	<b>91</b>
% su totale dipendenti	20,4%	14,6%	11,0%

91  
SONO I DIPENDENTI  
BENEFICIARI DI  
SCATTI DI CARRIERA

A maggio del 2023, il CdA di Estra S.p.A. ha approvato la Politica sui Diritti Umani che è valida per tutte le Società del Gruppo. Già nel Codice Etico e di Condotta Estra richiama, tra gli altri principi, il rispetto dei diritti umani come valore fondante del suo agire nei confronti degli Stakeholder.

La Politica è indirizzata a tutti i componenti dei Consigli di Amministrazione, ai dipendenti e lavoratori del Gruppo, a tutti i collaboratori e alle altre persone e aziende che agiscono, operano e collaborano in nome e per conto del Gruppo. Estra si impegna a diffondere ed applicare le normative internazionali, europee e nazionali, nonché gli strumenti di regolamentazione e rendicontazione interna dei quali il Gruppo è dotato (ad esempio il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, il Codice Etico, Certificazioni,

Reportistica di Sostenibilità. La Politica sui Diritti Umani fornisce dettagli in merito a:

- l'impegno contro pratiche di mobbing e molestie sul luogo di lavoro
- il contrasto e il rifiuto dello sfruttamento del lavoro minorile e verso ogni forma di abuso e violenza sul lavoro
- il rispetto della libertà di associazione e della contrattazione collettiva
- la tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- il legame con il territorio e le comunità
- il rispetto della privacy e della riservatezza

Si richiede espressamente a tutti i destinatari di comunicare, per quanto di competenza, eventuali violazioni e inosservanze, anche tramite il canale interno di segnalazione, piattaforma Whistleblowing, che garantisce la riservatezza del segnalante.

# CONCILIAZIONE TRA LAVORO E VITA PRIVATA

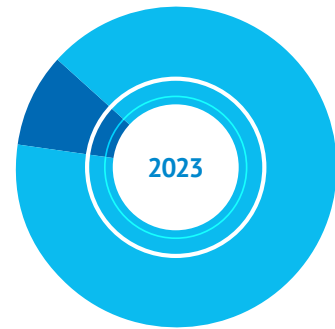
Nel 2023, il 90,8% dei dipendenti risulta contrattualizzato a tempo pieno; il restante 9,2% ha un contratto a tempo parziale, con un orario medio pari a circa 31 ore settimanali, leggermente superiore per gli uomini rispetto alle donne. Il riepilogo tabellare consente di osservare come al variare del numero totale dei dipendenti nel corso dell'ultimo triennio sia rimasto di fatto abbastanza stabile 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, in perfetta continu-

ità con l'anno precedente, si nota che il 97,7% del personale maschile ha optato per il full-time, mentre il 21,4% della componente femminile ha un contratto part-time. Per quanto riguarda i lavoratori somministrati, nel 2023 nessuno ha un contratto part-time.

Nel 2023, 7 dipendenti hanno chiesto e ottenuto il passaggio da part-time a full-time (5 donne e 2 uomini, tutti impiegati); invece, 5 impiegati (4 donne e 1 uomo) hanno chiesto una riduzione dell'orario lavorativo, passando da full-time a part-time.

## SUDDIVISIONE DIPENDENTI TRA FULL-TIME E PART-TIME

	2021	2022	2023
<b>FULL-TIME</b>	679	741	754
UOMINI	458	512	519
DONNE	221	229	235
<b>PART-TIME</b>	81	80	76
UOMINI	11	12	12
DONNE	70	68	64



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

Nel 2023, i dipendenti e i lavoratori somministrati 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, a partire dal 1 settembre 2022, tutti i lavoratori del Gruppo, indipendentemente dal loro inquadramento contrattuale, possono accedervi, purché la modalità sia compatibile con l'organizzazione aziendale. Il documento prevede la possibilità di siglare accordi individuali volontari al fine di venire incontro alle esigenze personali dei lavoratori. Tale opportunità è stata prorogata al 31 agosto 2024 e 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.

Nel 2023, lo smart working ha coinvolto 451 dipendenti, pari al 52,4%, includendo nel calcolo anche le persone che hanno cessato il rapporto di lavoro nel corso dell'anno. Si tratta di 229 donne e 222 uomini. La maggior parte di questi (268 persone) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, svolge mansioni impiegate (90,9%), è contrattualizzata totalmente a tempo indeterminato e full-time (89,4%). Infine, per quanto riguarda il numero di ore e di giornate lavorate in modalità smart working, nel 2023 sono state contabilizzate rispettivamente 254.969 ore e 34.036 giornate, in calo rispetto alle 278.643 ore e 37.350 giornate del 2022. Sono invece 9 i dipendenti somministrati che hanno avuto l'opportunità di lavorare in modalità agile, per un totale di 3.426 ore e 445 giornate lavorate.



Nel contesto del bilanciamento tra vita personale e professionale, il Gruppo ha implementato da diversi anni un sistema di videoconferenza denominato Cisco Webex. Questo strumento consente di organizzare riunioni, meeting e chiamate video tra il personale interno ed esterno in varie sedi. Oltre a essere principalmente utilizzato per le videoconferenze, Cisco Webex funge anche da piattaforma per la gestione dei gruppi di lavoro, agevolando la condivisione di file, contenuti e chat nelle aree di lavoro dedicate ai singoli gruppi. Il programma garantisce elevati standard di privacy e sicurezza dei dati tramite avanzate tecniche di cifratura. Ogni aggiornamento del software sulla piattaforma centrale in cloud è prontamente disponibile per

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 che si estende oltre l'ambiente di lavoro. 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. Pertanto, questi strumenti vanno ben oltre quelli previdenziali previsti dalla normativa, come ad esempio 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 dalla presenza della mensa aziendale in ciascuna delle tre sedi principali del Gruppo, ovvero Prato, Siena ed Arezzo. Nella sede di Arezzo, nel 2023, la mensa non è stata operativa perché sono in corso delle ristrutturazioni dei locali.

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;

tutti gli utenti. Gli utenti possono accedere a Cisco Webex sia tramite i computer aziendali, sia da remoto in modalità smart working. Inoltre, sono disponibili 30 sale riunioni nelle sedi di Ancona, Arezzo, Prato, Osimo e Siena. In particolare, nel corso del 2023, sono state effettuate 679 videoconferenze, per un totale di 1.851 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.

- 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 sopresse 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 dipendenti<sup>26</sup> 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, Bisenzio Ambiente ed Ecocentro Toscana). L'azienda, per ciascun di-

MyEstra è il portale Intranet del Gruppo attraverso il quale si realizza una parte importante della comunicazione interna e dell'interazione quotidiana tra colleghi. È un importante strumento di formazione e informazione 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 nei vari ambiti di attività, oltre a garantire il miglioramento dell'efficienza organizzativa e operativa, sia in termini di processi che di tempo. Sul portale, infatti, si pubblicano, ad esempio, notizie, aggiornamenti, novità anche in merito a procedure e comunicati stampa. Dal 2021, tutti i lavoratori del Gruppo hanno accesso a MyEstra. Nel 2023 sono stati pubblicati 85 notizie e 64 comunicati stampa.<sup>27</sup>

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 proget-

pendente 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 2023, l'azienda ha destinato 233.102 € al pagamento dei contributi per i dipendenti che hanno aderito al fondo, in linea con i 240.514 € dell'anno precedente, mentre la quota complessiva versata dai dipendenti è stata pari a 215.285 €, di poco inferiore ai 217.402 € del 2022. Si precisa che Estra non utilizza un fondo separato per pagare gli obblighi derivanti dal piano pensionistico.

tazione 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 propeedeutiche per la scelta del fornitore della piattaforma. Nel corso del 2023 è stato individuato il fornitore della piattaforma e si sono svolti degli incontri di co-progettazione. I lavori sono stati poi interrotti a metà anno a causa dei cambiamenti avvenuti a livello di governance aziendale e in vista dell'adozione futura di un portale comune a tutta la multiutility.

Nell'ottica di migliorare e supportare la comunicazione interna, a giugno del 2023, Ecolat ha inaugurato una saletta "multimediale" a disposizione di tutti i suoi dipendenti, nell'ambito di un progetto più ampio che promuove il riutilizzo di apparati hardware e software dismessi e il recupero di mobili da utilizzare come postazioni e sale riunioni. Questa saletta è a disposizione dei dipendenti che possono leggere la propria posta elettronica, seguire corsi multimediali, effettuare videoconferenze, stampare, scannerizzare, dialogare con i colleghi. Questo ultimo aspetto è di particolare rilevanza per Ecolat la cui forza lavoro raccoglie 6 nazionalità diverse, oltre a quella Italiana.

26. Per il calcolo dei contributi versati sono stati considerati anche quelli a carico e in favore di dipendenti cessati nel corso del 2023.

27. Rispetto agli anni passati, per il 2023 non è possibile pubblicare il dettaglio dei dati riferiti a MyEstra a causa di un malfunzionamento del sistema che non ha permesso di raccogliere le informazioni.

765

DIPENDENTI HANNO  
PRESO PARTE  
AD ATTIVITÀ  
FORMATIVE

# Sviluppo del Capitale Umano

Nell'attuale contesto economico caratterizzato da una rapida evoluzione tecnologica e competitività globale, 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, si 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.

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

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 consen-



tire 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.

Nel 2023, i dipendenti che hanno preso parte ad attività formative sono stati 765,<sup>28</sup> pari all'88,9%, in aumento rispetto ai 712 del 2022 e ai 716 del 2021. Si tratta di 507 uomini e 258 donne. Tra i lavoratori somministrati, 29 (12 donne e 17 uomini) hanno effettuato almeno un corso di formazione. Sono pertanto pari a 794 il numero complessivo di persone formate. In totale, sono state erogate 26.983 ore, in

calo dell'7,8% rispetto all'anno precedente (29.274 ore), delle quali 26.764 a favore dei dipendenti e 219 dei somministrati. In particolare, per quanto riguarda le ore erogate ai dipendenti, il 24,6% delle ore sono state erogate a personale femminile, in linea con il 2022. Nel corso del 2023 sono state offerte una media di 31 ore di formazione per dipendente (37 per gli uomini e 21 per le donne).

## NUMERO TOTALE E NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

	2021	2022	2023
NUMERO TOTALE ORE DI FORMAZIONE	29.121	28.953	26.764
NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE	37	34	31

Prendendo in esame qualifica e genere dei dipendenti formati, emerge che più di 3 ore su 5 sono state svolte da impiegati (56,7%), seguiti da operai (28,4%), quadri (10,1%), dirigenti (4,8%). A differenza del 2022, anche 2 fattorini sono stati coinvolti in attività formative.

Al fine di far fronte a questi obiettivi, la proposta formativa del gruppo Estra risulta variegata e ricca nei contenuti (come si evince dal numero elevato di ore di formazione erogate) e nel numero di persone coinvolte. Qui di seguito si riportano le principali tematiche che sono state oggetto di formazione:

I programmi formativi del Gruppo mirano al mantenimento e al consolidamento delle competenze necessarie per l'operatività ordinaria e per affrontare le sfide emergenti. Attraverso programmi formativi di natura generale e specifici e una cultura aziendale che valorizza lo sviluppo professionale, il Gruppo mira, da un lato, a curare il benessere e la soddisfazione del dipendente e, dall'altro, a migliorare le performance e la competitività, nonché ad attrarre e trattenere talenti.

- formazione in materia di sicurezza sul lavoro (sia generale che specifica per ambito settoriale); sono stati formati 503 dipendenti in questo ambito, per un numero totale di ore pari a 6.566;
- 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, appalti);

28. 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 785 nel 2021, 859 nel 2022 e 861 nel 2023.

- gestione rischi e responsabilità;
- competenze digitali e software gestionali, sia per la contabilità che per la gestione dei dati e delle informazioni non finanziarie;
- lavoro, contabilità e fiscalità;
- management (ad esempio facility management, project management, risk management);
- privacy e trasparenza;
- soft skills e in particolare team building, problem solving e comunicazione.

Nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, sono stati realizzati percorsi formativi individuali finalizzato alla crescita personale. In particolare, 40 dipendenti – 19 donne e 21 uomini – hanno avuto l’opportunità di partecipare ad un Master universitario che mira all’acquisizione di competenze di management elevate e applicabili in varie funzioni e ruoli aziendali. A questo programma hanno partecipato dirigenti, quadri e impiegati, per un totale di 3.872 ore di formazione. Inoltre, 2 dipendenti uomini hanno frequentato un Master in Analisi dei Mercati Finanziari, per un totale di 224 ore. Si segnala, inoltre, che nel corso del 2023 si è tenuto un corso di formazione rivolto sia ai dirigenti del Gruppo Estra su attività di pianificazione strategica che ai dipen-

denti coinvolti nelle attività di reportistica di sostenibilità per illustrare le novità della nuova Direttiva Europea sulla rendicontazione di sostenibilità, per un totale di 376 ore.

La grande maggioranza delle ore di formazione erogate ai dipendenti (95,5%) si è svolta in presenza ma, al fine di garantire flessibilità e partecipazione, viene offerta anche l’opportunità di usufruire di corsi di formazione online. Nel 2022, invece, soltanto il 53,8% delle ore di attività formativa erogate ai dipendenti si era svolto in presenza.

I percorsi formativi vengono erogati principalmente da professionisti esterni all’azienda. Tuttavia, vi sono alcune tipologie di corsi che vedono impegnati come docenti alcuni dipendenti del Gruppo Estra, che condividono e diffondono le proprie competenze con i colleghi, sia in ambiti specifici che per argomenti più generali. Sono state ben 4.834 le ore erogate da dipendenti del Gruppo a favore dei colleghi. Con riferimento al numero medio di ore per qualifica, nel 2023 si nota un aumento significativo nell’impegno formativo dei dirigenti per entrambi i generi rispetto al 2022, a fronte di una sostanziale stabilità del dato relativo alle altre qualifiche.


## NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE, DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
DIRIGENTI	132	101	20	7	45	30
QUADRI	80	70	64	74	56	65
IMPIEGATI	35	28	37	22	33	20
OPERAI	35	3	41	16	38	6
FATTORINI	9	-	-	-	6	-
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>21</b>



617

OPERATORI DI CALL  
CENTER, SPORTELLI  
E STORE FORMATI  
TRAMITE LA  
PIATTAFORMA ESTRA  
TRAINING



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 2023 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 è rappresentato dal progetto formativo Estra Training, avviato nel 2020 che mira ad introdurre pratiche innovative di gestione dei clienti a coloro che lavorano nell'ambito del customer care e a tutti i dipendenti che sono coinvolti a vario titolo nell'erogazione di servizi ai clienti finali. Accanto alla formazione più tradizionale, si sviluppano contenuti di carattere valoriale con la possibilità di co-authoring dei materiali didattici e con il coinvolgimento attivo e diretto di tutti i partecipanti. Si tratta dunque di una vera e propria community che condivide un ambiente di collaborazione ed alimenta una nuova cultura della formazione, che va al di là dei contenuti tecnici e che abbraccia competenze trasversali e di condivisione. In questo modo, la formazione didattica a distanza degli operatori di call center, sportelli e 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 partecipazio-

ne 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 2023 sono stati formati 617<sup>29</sup> operatori di call center, sportelli e store, in aumento rispetto ai 573 e ai 527 dei due anni precedenti. La crescita è dovuta al potenziamento del numero di operatori dei call center. Questi operatori sono stati attivi nei seguenti settori: servizio clienti (394), agenzie (94) e academy (129). L'offerta formativa è composta da corsi e-learning, webinar, test audit e contributi di vario genere. Complessivamente ha coperto 36 ore, in calo rispetto alle 63 ore del 2022. In particolare, ha prodotto 93 corsi e-learning e 12 webinar su varie tematiche.

Con riferimento ai corsi e-learning, il numero totale delle iscrizioni è pari a 18.435 (nel 2022 era 16.016); la media degli iscritti per singolo corso è di 198 utenti (120 nel 2022), mentre il numero medio di iscrizioni per operatore del servizio clienti è di 47 (48 nel 2022). Infine, la percentuale media di completamento dei corsi è dell'81%, in miglioramento rispetto al 74% dell'anno precedente.

Passando ad analizzare i dati sui webinar si rileva che complessivamente le iscrizioni sono state 818 (lo scorso anno erano 605) e la media dei partecipanti ai webinar è pari a 68 (28 nel 2022).

29. 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.



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. Esistono due tipologie di tirocini: quelli curricolari e quelli extracurricolari. La differenza principale risiede nel fatto che i tirocini curricolari sono integrati all'interno di un percorso di studio, comportando una permanenza in azienda per un periodo determinato come parte del programma formativo. Al contrario, i tirocini extracurricolari sono indipendenti dai percorsi di formazione, consentendo agli individui di scegliere liberamente di svolgere un tirocinio aziendale anche al di fuori dei loro piani di studi.

Nel corso del 2023, si è registrato un aumento

del numero complessivo di tirocini svolti. A fronte dei 21 tirocini del 2021 e dei 9 del 2022, si sono svolti 35 tirocini, 31 dei quali in favore di giovani uomini, diplomandi, diplomati e laureati, per un numero complessivo di 29.267 ore.

Come evidenziato dalla tabella sottostante, i tirocini extracurricolari sono 19 (uno di essi era già iniziato nel 2022). La maggioranza dei tirocinanti è in possesso del titolo di laurea, soprattutto in ingegneria e in economia, e soltanto 4 sono diplomati. Si sono svolti nelle sedi di Arezzo, Prato e Siena per un totale di 3.180 giorni, ovvero 106 mesi circa, e hanno coinvolto giovani laureati con un'età media pari a 27 anni. Quanto ai ruoli ricoperti dai tirocinanti, questi sono stati coinvolti nella gestione delle reti, nell'ambito amministrativo, del risparmio energetico e dell'ufficio stampa.

## TIROCINI EXTRACURRICULARI

	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
DONNE	3	30,0	1	33,3	1	5,3
UOMINI	7	70,0	2	66,7	18	94,7
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Centria ha attivato un percorso di tirocinio formativo extra-curricolare della durata di sei mesi, per 16 giovani selezionati diplomati in Istituto Tecnico e laureati in Ingegneria ed Economia. Durante il percorso sono previste 244 ore di formazione tecnica in aula e in modalità webinar erogata dal personale di Centria (36 docenti interni coinvolti) e 673 ore di affiancamento.

Anche i tirocini curricolari hanno registrato un incremento, passando da 11 nel 2021 e 6 nel 2022 a 16 nel 2023. Si sono svolti nelle sedi di

Arezzo, Prato e Siena e hanno coinvolto 13 maschi e 3 femmine con un'età media leggermente superiore a 20 anni, diplomandi, laureandi, laureati e Dottori di Ricerca. Hanno avuto una durata complessiva di 775 giorni, ovvero circa 26 mesi. Per quanto riguarda l'ente promotore, i tirocini sono stati promossi da scuole superiori e università. I tirocinanti sono stati coinvolti principalmente nell'area tecnica, nella gestione degli impianti e nei servizi IT.

## TIROCINI CURRICULARI

	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
DONNE	3	27,3	0	0,0	3	18,8
UOMINI	8	72,7	6	100,0	13	81,2
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

# Diritti e tutele dei lavoratori

80,8%

DEI DIPENDENTI  
HA RICEVUTO  
CONTROLLI DI AUDIT  
INTERNI NEL 2023

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori è un pilastro imprescindibile per la continuità e la sostenibilità di qualsiasi azienda. Non si tratta soltanto di un obbligo legale: è un dovere etico che si lega al senso di responsabilità di garantire ai propri lavoratori l'assoluto e continuo rispetto del diritto alla sicurezza, salubrità e conformità del luogo di lavoro.

Le esposizioni dei lavoratori variano in base all'attività e al ruolo svolto. Per questo motivo, il Gruppo ha sempre adottato una rigorosa politica volta a prevenire ed evitare l'esposizione del personale a potenziali pericoli. Questa politica ha permesso di presidiare con successo la tutela di questo diritto fondamentale fino ad oggi. Uno dei pilastri di questa politica è rappresentato dal sistema strutturato di certificazioni acquisite e mantenute e monitorate nel tempo. In particolare, le Società Estra, Estracom, Estra Clima, Estra Energie, Gergas, Centria, Prometeo, Murgia Reti Gas, Ecolat, Ecos ed Edma Reti Gas possiedono la certificazione UNI ISO 45001. Questa certificazione riguarda i sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, mirando a ridurre i rischi nell'ambito lavorativo e a migliorare la sicurezza, la 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) la descrizione dei processi utilizzati per individuare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro e per valutare i rischi in modo sistematico e non sistematico, nonché per applicare la gerarchia dei controlli al fine di eliminare i pericoli e ridurre al minimo i rischi, tra cui: i.) come l'organizzazione garantisce la qualità di tali processi, comprese le competenze delle persone che li effettuano; ii.) come vengono utilizzati i risultati di tali processi per valutare e migliorare.



## PROCEDURE E STRUMENTI

- Documento di valutazione dei Rischi
- Organigrammi della sicurezza 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

## INDICATORI DI PERFORMANCE

- Valutazione dei rischi per Società nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs 81/08
- Gestione emergenze interne condivise e coordinate nelle sedi in cui insistono più Società
- 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, near miss, ecc...)

2) la descrizione degli strumenti disponibili a servizio del personale di Extra 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 a seguito delle segnalazioni effettuate. Le eventuali segnalazioni devono essere inviate ai Preposti, 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 e sugli strumenti che il Gruppo mette a disposizione dei propri lavoratori;


3) la descrizione dei processi mediante i quali i dipendenti possono giustificare e spiegare 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 prevedere procedure, istruzioni operative e piani di emergenza;

4) la descrizione dei processi utilizzati per indagare eventuali incidenti professionali, con particolare riferimento alle loro dinamiche e cause, con un duplice fine: quello di individuare i pericoli e valutare i rischi relativi agli incidenti e di determinare azioni correttive e preventive attraverso la gerarchia dei controlli, processi e comportamenti da applicare. Questa analisi, inoltre, vuole evidenziare i miglioramenti che è opportuno 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 e della susseguente verifica delle cause e degli effetti, nonché le azioni attuate per ridurre la probabilità e la gravità delle conseguenze.

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





PARTECIPAZIONE  
E CONSULTAZIONE  
DEI LAVORATORI IN  
MATERIA DI SALUTE  
E SICUREZZA SUL  
LAVORO

alla RRLSS – RSU aziendali, utilizzando gli specifici canali messi a disposizione di tutti i lavoratori come, ad esempio, la casella di posta elettronica dedicata, il canale Web di comunicazione e le apposite cassette postali, ubicate nelle sedi principali del Gruppo che garantiscono l'anonimato. La Società Centria, certificata SA 8000, ha un referente dedicato.

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;
- riunioni 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 2023, i controlli di audit interni hanno interessato 671 dipendenti, pari all'80,8% del totale. 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 di salute e sicurezza. Inoltre, ad esclusione di Bisenzio Ambiente e di Ecocentro Toscana, tutte le Società 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 811 lavoratori, pari al 97,7%.

Il tema della sicurezza è affrontato anche mediante l'invio tramite mail di un notiziario "Sicurezza in Estra" a cadenza trimestrale a tutti

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.

i dipendenti delle Società Estra S.p.A., 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 che 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. Al momento, data che l'emergenza sanitaria è superata, il Comitato non è più operativo.

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.



## PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

## 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 da contagio Covid-19.



IL GRUPPO ESTRA  
PROMUOVE  
ATTIVAMENTE UNA  
"CULTURA DELLA  
SICUREZZA" PER  
I PROPRI DIPENDENTI

## 9

GLI INFORTUNI  
SUL LAVORO

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 2023 si sono verificati 9 infortuni sul lavoro, in aumento rispetto ai 4 che si sono verificati nel 2022. In linea con gli anni precedenti, nessun infortunio ha 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. Il tasso di infortuni e il tasso di gravità complessivo sono aumentati rispetto al 2022, riallineandosi ai livelli del 2021. Per quanto riguarda le ore lavorate, nel 2023 esse sono pari a 1.400.553 per i dipendenti e a 54.965 per i somministrati, per un totale di 1.455.518.

## NUMERO TOTALE INFORTUNI (COMPLESSIVO E PER GENERE)

	2021	2022	2023
<b>NUMERO TOTALE INFORTUNI</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
UOMINI	4	3	6
DONNE	3	1	3

## TASSO DI INFORTUNI REGISTRABILI (COMPLESSIVO E PER GENERE)

	2021	2022	2023
<b>TASSO DI INFORTUNI*</b>	<b>5,59</b>	<b>3,02</b>	<b>6,43</b>
UOMINI	5,08	3,47	6,59
DONNE	6,45	2,18	6,12

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

## TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI (COMPLESSIVO E PER GENERE)

	2021	2022	2023
<b>TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI*</b>	<b>0,07</b>	<b>0,02</b>	<b>0,07</b>
Uomini	0,10	0,02	0,06
Donne	0,03	0,01	0,07

\* Calcolato come (Giorni di lavoro di calendario persi per infortuni togliendo il giorno dell'infortunio/ore lavorabili)\*1.000

Gli infortuni hanno coinvolto 1 impiegata e 7 operai (una operaia è stata coinvolta in due infortuni), per un totale di 93 giornate di convalescenza, 35 per le donne e 58 per gli uomini. Il 33% di questi episodi ha coinvolto personale femminile. Quanto alla tipologia degli infortuni, si tratta di traumi da contusioni agli arti inferiori, dovuti soprattutto a scivolamenti e ad incidenti stradali, 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 perso-

nale 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 2023, sono 2 gli infortuni che hanno coinvolto lavoratori che non sono dipendenti di Centria ma che sono avvenuti nei luoghi di lavoro sotto il controllo della Società.

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. In sintesi, per *near miss* si intende una situazione in cui si è verificata una potenziale situazione di



## LE SEGNALAZIONI DI POTENZIALI PERICOLI MIGLIORANO LA SICUREZZA



pericolo sul posto di lavoro, ma che fortunatamente non ha causato danni o lesioni alle persone. La segnalazione e l'analisi dei *near miss* sono importanti strumenti per migliorare la sicurezza sul lavoro, in quanto consentono di identificare e correggere i fattori di rischio prima che si verifichi un incidente effettivo, di comprenderne le cause e minimizzare la probabilità che si verifichino di nuovo.

Quando questi accadono 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 Bisenzo Ambiente promuovono la segnalazione dei *near miss* attraverso questionari online compilabili mediante QR-CODE.

Nel 2023 si registrano 21 segnalazioni di *near miss* (8 in più rispetto al 2022). Queste sono ripartite tra quattro Società: Ecolat (12), Estra (5), Centria (3) ed Estra Energie (1). Tali segnalazioni hanno riguardato potenziali infortuni legati a urti, scivolamenti, un principio di incendio, tamponamenti e incidenti stradali, il mancato rispetto delle procedure di sicurezza e fuoriuscita di fumo.

Nel triennio 2021-2023, non si sono verificati episodi di malattie professionali tra dipendenti o ex dipendenti per i quali la Società sia stata dichiarata definitivamente responsabile. Si segnala tuttavia che a fine 2023 è stata presentata una denuncia per un caso di malattia professionale e la pratica è in esame da parte dell'Inail. 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. Nel corso del 2023 Estra, Prometeo, Estraclima, Centria, Murgia ed Ecos hanno aggiornato il loro DVR. 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, mentre nel 2023 la stessa società ha aggiornato le sedi operati-

ve alle quali il documento fa riferimento. 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.



A fine 2023, il numero dei lavoratori iscritti al sindacato risulta essere 252, pari al 30,4% del personale dipendente in organico. In termini assoluti si denota un lieve decremento (-7 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 quasi costantemente pari al triplo di quello femminile.

#### NUMERO DI LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATO, SUDDIVISI PER GENERE

	2021	2022	2023
<b>TOTALE</b>	<b>242</b>	<b>259</b>	<b>252</b>
UOMINI	176	199	193
DONNE	66	60	59

24 GENNAIO 2023

## TERMINA LA II EDIZIONE DELLA CALL TO ACTION “LE BUONE NOTIZIE DELLO SPORT”

TANTA PARTECIPAZIONE ED ENTUSIASMO  
ALLE PREMIAZIONI DI TOSCANA, UMBRIA,  
MARCHE, ABRUZZO E MOLISE

Lo sport è uno strumento fondamentale per favorire l'integrazione, l'inclusione sociale e la crescita del territorio. È questo il motivo per cui Estra sceglie di sostenere le Associazioni impegnate in progetti che riconoscono nello sport una funzione educativa di alto valore sociale. Nell'edizione 2023 hanno partecipato 158 Associazioni, fra queste, 8 quelle premiate.

*in*





6  
.

## I CLIENTI E LA COLLETTIVITÀ

Obiettivi e risultati

Relazione con i clienti

Qualità, sicurezza e continuità dei servizi

Relazione con le istituzioni, la comunità e il territorio

zioni

Noi di Estra *abbiamo a cuore* le esigenze dei nostri clienti. Comuniciamo in modo chiaro per aiutare a compiere scelte energetiche consapevoli e libere. Siamo da sempre vicini alle comunità, per costruire nel tempo la fiducia e migliorare i *territori*.

## Obiettivi e risultati

### OBIETTIVI 2023

#### *Estra*

Completamento realizzazione progetto Urban Jungle sulla sede Estra di Prato.

#### *Centria*

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

#### *Centria*

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

#### *Estracom*

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

#### *Estracom*

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

### RISULTATI 2023

#### *Obiettivo non raggiunto*

L'intervento sulla sede di Estra di Prato (escluso dal progetto finanziato dalla Comunità Europea) non è stato realizzato in quanto la proprietà della sede è passata ad Alia Servizi Ambientali, la quale dopo attenta analisi del progetto, si è riservata di valutarne la realizzazione, congiuntamente ad Estra, in un momento successivo alla strutturazione della Multiutility Toscana.

#### *Obiettivo non raggiunto*

Il tempo medio è di 39 minuti. Il mancato raggiungimento potrebbe essere da imputare alle attività emerse a seguito dell'emergenza alluvione avvenuta a Prato a Novembre 2023.

#### *Obiettivo raggiunto*

ARERA  $\leq 10$  giorni  
Tempo medio per l'attivazione della fornitura gas 3,46 giorni.

#### *Obiettivo non raggiunto*

#### *Obiettivo raggiunto*

Nel corso del 2023 sono state portate a termine tutte le attività di progettazione della riqualificazione dell'edificio destinato ad ospitare la sede Estra di Ancona. La digitalizzazione dell'edificio è stata fatta, utilizzando la tecnologia BIM.

## OBIETTIVI 2023

### 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.

## RISULTATI 2023

### Obiettivo non raggiunto

Nel 2021 sono state richieste a diverse aziende specializzate, delle proposte di Stakeholder engagement, ma successivamente non si è proceduto all'assegnazione e allo svolgimento dell'attività.

### 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.

### Obiettivo raggiunto

L'iniziativa di aumentare il numero delle rate per il pagamento dilazionato delle bollette è stato preso ad inizio febbraio 2023.

### Edma Reti Gas

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

### Obiettivo raggiunto

Media 26,84 minuti

### Edma Reti Gas

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

### Obiettivo raggiunto

Media 2,78 giorni

## CYBER SECURITY

VERRÀ POTENZIATA  
LA SICUREZZA  
INFORMATICA  
DEL GRUPPO

### 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.

Il progetto della Cyber Security nel 2023 è stato oggetto di ampia riflessione all'interno del Gruppo ed è stata creata un'apposita unità operativa che dovrà definire le linee guida, i tempi e le metodologie per migliorare la sicurezza della conservazione dei dati delle varie Società. Iniziati i lavori inerenti la prima fase con l'acquisizione degli apparati necessari all'implementazione dei sistemi relativi alla NET SECURITY.

### Obiettivi 2024

#### Edma Reti Gas e Centria

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

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

#### Edma Reti Gas

Sostituzione di 8 Gruppi di riduzione finale.

# Relazione con i clienti

83

GLI STORE E UFFICI  
APERTI AL PUBBLICO

Il Gruppo Estra propone ai propri clienti un portafoglio di offerte completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, ovvero la vendita di gas ed energia elettrica, 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 sempre nuove esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

Attraverso le società 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, attraverso un modello multicanale incentrato su canali fisici e digitali. L'offerta di questi servizi è infatti gestita attraverso una rete di vendita, costituita da una rete di store e uffici al pubblico (83 nel 2023), 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 le proprie forniture, fornendo assistenza ed informazioni su prodotti e servizi, accompagnando i clienti verso una scelta energetica consapevole e trasparente.

Con lo scopo di assicurare a tutti i clienti le più ampie tutele e il rispetto delle norme poste a difesa della leale concorrenza, Estra e Estra Prometeo hanno avviato già da anni un percorso condiviso con le Associazioni dei Consumatori che ha portato nel 2019 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 2023 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 e una per Estra Prometeo, con l'obiettivo di analizzare l'andamento dei reclami e delle conciliazioni illustrati loro con specifici report. A questi incontri online hanno partecipato i rappresentanti delle principali associazioni dei consumatori che hanno avuto modo di interloquire con la società in merito anche alle problematiche di loro interesse, come ad esempio l'andamento dei listini e l'avvicinarsi della scadenza della fine del mercato tutelato e della liberalizzazione del mercato dell'energia.

Nell'ottica di consolidare ulteriormente il dialogo con le Associazioni dei Consumatori, è nata anche, nel 2021, 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 in più per favorire scelte libere, consapevoli, avendo a disposizione tutte le informazioni utili in modo chiaro. È stato inoltre anche creato un canale mail dedicato alle segnalazioni di reclami che dovessero pervenire direttamente alle Associazioni dei Consumatori con una apposita casella postale in modo da prenderli rapidamente in carico e arrivare ad una loro definizione.

Nel 2023 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 anti collusivi e violazioni della legislazione antitrust e di monopolio.

## CLIENTI IN CIFRE

Il Gruppo Estra è uno dei principali operatori nel settore dell'energia in Italia, con una presenza di particolare rilievo nel Centro Italia, come evidenziato dalla dislocazione geografica dei clienti gas ed energia elettrica:

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

Nel 2023 si registra una leggera diminuzione del numero complessivo dei clienti gas (-0,6%) rispetto al 2022, contrapposta ad un significativo aumento dei clienti energia elettrica (+74,1%) rispetto al 2022. Tale aumento è dovuto principalmente al fatto che Estra Energie

dal 1° aprile 2023, a seguito di una procedura concorsuale, è diventata fornitore di energia elettrica del Servizio a Tutele Graduali per tutte le microimprese che non hanno ancora scelto un'offerta del Mercato Libero, nelle zone: Calabria, Basilicata, provincia di Bari e Taranto. Il Servizio a Tutele Graduali è il servizio introdotto dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), con delibera 208/2022/R/eel, volto ad accompagnare il passaggio al Mercato Libero dell'energia elettrica, dopo la rimozione della tutela di prezzo (Mercato Tutelato), garantendo continuità nell'erogazione delle forniture elettriche per tutte le microimprese che, ad oggi, non hanno sottoscritto un contratto di fornitura nel Libero Mercato dell'Energia. Il Servizio a Tutele Graduali viene erogato da venditori selezionati nel mese di dicembre 2022 a seguito di specifiche procedure concorsuali, gestite da ARERA, che hanno previsto l'assegnazione del Servizio per il periodo 1 aprile 2023 - 31 marzo 2027 articolato su diverse aree territoriali.

### NUMERO CLIENTI FINALI GAS ED ENERGIA ELETTRICA

	2021	2022	2023
<b>NUMERO PDR GAS</b>			
MERCATO FINALE LIBERO	384.023	373.203	393.146
MERCATO FINALE TUTELATO	209.647	186.031	162.496
<b>TOTALE</b>	<b>593.670</b>	<b>559.234</b>	<b>555.642</b>

### NUMERO POD ENERGIA ELETTRICA

	2021	2022	2023
MERCATO FINALE LIBERO	181.666	182.671	247.827
MERCATO FINALE TUTELATO	14.134	12.651	92.250
<b>TOTALE</b>	<b>195.800</b>	<b>195.322</b>	<b>340.077</b>

I volumi di gas ed energia elettrica venduti nel 2023 rispecchiano lo stesso trend registrato per il numero di clienti, ovvero una diminuzione del 29,8% per il gas e un aumento del 31,2% per l'energia elettrica.

La riduzione dei consumi di gas nel 2023 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.

## VOLUMI GAS ED ENERGIA ELETTRICA VENDUTI

	2021	2022	2023
<b>VOLUME GAS VENDUTO (MLN MC)</b>			
MERCATO FINALE LIBERO	1.319	1.033	739
MERCATO FINALE TUTELATO	183	134	81
<b>TOTALE</b>	<b>1.502</b>	<b>1.167</b>	<b>819</b>

## VOLUME ENERGIA ELETTRICA VENDUTO (GWh)

	2021	2022	2023
MERCATO FINALE LIBERO	781	693	806
MERCATO FINALE TUTELATO	35	25	136
<b>TOTALE</b>	<b>816</b>	<b>718</b>	<b>942</b>

Per quanto riguarda i clienti delle telecomunicazioni, che si concentrano principalmente in Toscana, in particolare a Prato e a Firenze, e i clienti serviti dalla rete di teleriscaldamento

prosegue il trend in leggera e stabile crescita anche nel 2023, come evidenziato nella tabella sottostante.

## NUMERO CLIENTI SERVITI: TELERISCALDAMENTO E TELECOMUNICAZIONI

	2021	2022	2023
TELERISCALDAMENTO	1.446	1.446	1.508
TELECOMUNICAZIONI	4.359	4.565	4.717

Anche i km di cavo in fibra ottica posati nel corso del 2023 aumentano (+6,1%), confermando il continuo e graduale ampliamento dell'infrastruttura di Estracom, la Società che all'interno del Gruppo gestisce le attività di cablaggio in fibra ottica del territorio in collaborazione con Open Fiber. La posa della fibra ottica è finalizzata alla digitalizzazione delle aree urbane dei comuni dei territori più vicini al Gruppo, principalmente nell'area metropo-

litana 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. 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.

## INFRASTRUTTURA IN FIBRA OTTICA

	2021	2022	2023
KM CAVO	1.250	1.380	1.464

Sono quattro le aziende del Gruppo che operano nella distribuzione del gas naturale: Centria Reti Gas, Gergas, Murgia Reti Gas e 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. Per quanto riguarda i dati relativi al servizio distribuzione gas del Gruppo si evidenzia un aumento del numero di PDR attivi e della lunghezza complessiva della rete, a fronte di una diminuzione del gas vettoriato immesso in rete.

## UTENTI DELLA DISTRIBUZIONE GAS METANO

	2021	2022	2023
PDR ATTIVI	517.000	634.000	635.000

## GAS VETTORIATO IMMESSO IN RETE (Mln mc)

	2021	2022	2023
	601	790	695

## LUNGHEZZA DELLA RETE GAS NATURALE (Km)

	2021	2022	2023
	7.038	8.383	8.421

Centria Reti Gas e Gergas si occupano anche della distribuzione e della vendita di gas GPL in rete nelle Province di Arezzo, Grosseto, Livorno, Prato, Siena e Rimini, fornendo una va-

lida alternativa per case, aziende e comunità in frazioni lontane dalle reti del metano tramite un servizio sicuro e conveniente.

## CLIENTI DISTRIBUZIONE E VENDITA GPL

	2021	2022	2023
PDR ATTIVI	5.511	5.205	5.183

## VOLUME GPL DISTRIBUITO (Mln mc)

	2021	2022	2023
	0,840	0,756	0,706

## LUNGHEZZA DELLA RETE GPL (Km)

	2021	2022	2023
	150	149	147



## PRIVACY

Le Società del Gruppo, nell'ambito delle attività svolte, si trovano a 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 (MOP). Il Modello Organizzativo Privacy 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.

Al fine di garantire quanto previsto nel MOP all'interno del Gruppo è stata individuata una struttura dedicata che, nel corso del 2023 ha svolto le seguenti attività per mantenere e rafforzare la conformità alla normativa sulla privacy e la protezione dei dati personali:

- D.P.O. e Funzione Privacy di Gruppo: la capogruppo, in continuità con il modello di compliance al GDPR finora adottato, ha provveduto al rinnovo della nomina del Responsabile della Protezione dei Dati per gli anni 2024 e 2025, confermando altresì la struttura specialistica interna identificata quale "Funzione Privacy" di Holding. Tale struttura cooperando ed interfacciandosi con il DPO, assicura una strategia unitaria di gruppo in materia di protezione dei dati personali.
- Data Mapping Asset Informatici Estra: in collaborazione con i Sistemi Informativi del Titolare, è stato definito un nuovo database per la mappatura degli asset del Gruppo. Questo aggiornamento è fondamentale per garantire una gestione efficace e sicura delle informazioni e delle risorse informatiche aziendali.
- Nuovo Perimetro Privacy: nel 2023, il Gruppo ha ampliato il proprio perimetro di privacy includendo la società ambientale Ecocentro. Questo ampliamento richiede un adeguamento delle politiche e delle procedure di privacy per garantire la conformità alle normative vigenti.
- Audit di Seconda Parte sui Fornitori: sono proseguiti gli audit di seconda parte per verificare la compliance al GDPR su alcuni fornitori che possono rappresentare un elevato rischio privacy. Questi audit sono essenziali per assicurare che i fornitori rispettino gli standard di privacy e protezione dei dati richiesti dal Gruppo.
- Audit Certificazioni - ODV - Collegio Sindacale: la funzione privacy ha partecipato alle sessioni di Audit per il mantenimento di certificazioni ISO, delle società del Gruppo, e ha fornito la documentazione necessaria agli organismi di vigilanza e certificazione, confermando la compliance del Titolare in materia di privacy.
- Redazione e Aggiornamento Nomina Designati del Trattamento: sono state aggiornate



## MOP

È IL MODELLO ORGANIZZATIVO CHE DISCIPLINA LE TEMATICHE PRIVACY

## BONUS SOCIALI E RATEIZZAZIONI

nate le nomine al trattamento dei dati per diverse figure chiave all'interno del Gruppo, in risposta ai cambiamenti delle strutture aziendali. Questo aggiornamento è cruciale per mantenere chiare le responsabilità in materia di trattamento dei dati personali.

- Elaborazione Organigramma Privacy: sono stati elaborati nuovi organigrammi privacy e pubblicati sulla Intranet aziendale, riflettendo le modifiche organizzative e garantendo che tutti i dipendenti siano informati sulle procedure di privacy.
- Aggiornamento Nomine Privacy Contratti di Servizio: l'aggiornamento delle nomine privacy nei contratti di servizio del Titolare e delle società del Gruppo Estra è stato effettuato per assicurare che tutti i contratti rispettino le normative sulla privacy.
- Aggiornamento Registro delle Attività del Titolare del Trattamento: è proseguita l'attività di monitoraggio e aggiornamento dei Registri dei trattamenti in materia di dati personali, delle società del Gruppo, ottimizzando la gestione e l'adeguamento della documentazione privacy aziendale al GDPR.
- Aggiornamento Registro Attività di Trattamento Terzo Responsabile: sono stati aggiornati i trattamenti nel Registro del Responsabile del Trattamento per conto del Titolare, delle società del Gruppo, riflettendo le revisioni della "Struttura e l'organizzazione" aziendale.

Il bonus sociale è un'agevolazione istituita da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) che prevede uno sconto applicato nella bolletta sulla spesa per l'energia elettrica e il gas sostenuta dai clienti domestici aventi indicatore ISEE non superiore a soglie predefinite.

In particolare 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.

- Gestione Attività di Prequalifica Privacy: l'attività di verifica precontrattuale, tramite le procedure di valutazione definite nel Modello Organizzativo Privacy, che nel corso del 2023 è stata rivisitata e aggiornata, migliorando l'organizzazione del processo e l'adeguatezza alle norme in materia. Tale azione sta ottimizzando il processo di controllo e di monitoraggio dei fornitori del Gruppo.
- Gestione Istanze Privacy: nel corso dell'anno, sono stati gestiti ed è stata predisposta relativa risposta a numerosi reclami, dimostrando l'impegno del Gruppo nella tutela della privacy e nella gestione efficace delle istanze degli interessati. In dettaglio sono state predisposte nr. 89 risposte a reclami privacy per la società di vendita Estra Energie, nr. 8 per la società Prometeo, nr. 1 per la società Centria e nr. 1 per la società Estra Clima.

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 2023 non si sono registrati reclami o richieste di accertamento per violazione della privacy dei clienti e non si sono verificati episodi di furti o perdite di dati dei clienti.

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.

Rispetto al 2022, nel 2023 si nota una diminuzione dell'importo erogato a fronte di un aumento del numero dei pdr e pod agevolati. Tale differenza di importo, evidente in particolare per il settore gas, è motivata dalla netta diminuzione dell'ammontare di bonus integrativo applicata a partire dal II trimestre del 2023. I bonus integrativi del settore gas riferiti al I e IV trimestre 2022 erano infatti di importi nettamente più elevati rispetto agli importi dei medesimi trimestri del 2023.

L'aumento dei pdr e dei pod agevolati è dovuto all'ampliamento della platea degli aventi diritto, avvenuto sulla base dell'innalzamento della soglia ISEE deliberata dall'autorità per il 2023.

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 2021-2023.

### BONUS GAS EROGATI DALLE SOCIETÀ DI VENDITA DEL GRUPPO

	2021	2022	2023
N. BONUS EROGATI	36.186	58.019	72.888
VALORE BONUS EROGATI (€)	4.174.612,89	36.593.259,77	15.964.180

### BONUS ENERGIA ELETTRICA EROGATI DALLE SOCIETÀ DI VENDITA DEL GRUPPO

	2021	2022	2023
N. BONUS EROGATI	21.187	33.888	47.148
VALORE BONUS EROGATI (€)	3.174.366,91	17.834.250,05	12.806.727

Altre agevolazioni previste dalla normativa e applicate nel 2023, riguardano le sospensioni dei termini di pagamento delle bollette previste in seguito agli eventi metereologici eccezionali quali l'alluvione in Emilia Romagna a Maggio 2023 (ARERA Del.216/2023/R/com del 19/05/2023) e della Toscana a Novembre 2023

(ARERA Del.519/2023/R/com del 09/11/2023). Dopo un significativo aumento dei dati relativi alle richieste di rateizzazioni del pagamento delle bollette gas e energia elettrica riscontrato nel 2022 (per un totale di 65.684 bollette), nel 2023 il dato complessivo delle bollette rateizzate si assesta a 47.256.

BOLLETTA WEB,  
AREA CLIENTI  
E APP

Il numero dei clienti gas, energia elettrica e telecomunicazioni che sceglie di ricevere la propria bolletta in formato elettronico via mail continua a crescere anche nel 2023, confermando il trend del triennio 2021-2023. Questa scelta riflette da un lato la maggiore

attenzione dei clienti agli aspetti ambientali e di riduzione dell'utilizzo della carta, dall'altro anche l'esigenza di poter fruire della bolletta in qualsiasi luogo e momento e con maggior rapidità e semplicità.

### CLIENTI GAS METANO

	2021	2022	2023
BOLLETTA WEB	16%	17,2%	21,1%
TOTALE CLIENTI	95.008	95.521	117.437

### CLIENTI ENERGIA ELETTRICA

	2021	2022	2023
BOLLETTA WEB	28,5%	27,2%	31,5%
TOTALE CLIENTI	55.820	54.211	106.907

## CLIENTI TELECOMUNICAZIONI

	2021	2022	2023
BOLLETTA WEB	18,4%	14,58%	17,2%
<b>TOTALE CLIENTI</b>	<b>326</b>	<b>334</b>	<b>266</b>

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, pensati per migliorare e semplificare la customer experience e aumentare la soddisfazione dei clienti. Attraverso questi due canali, infatti, i clienti possono pagare in modo semplice e veloce le bollette, verificare l'andamento delle proprie

spese, visualizzare lo storico e lo stato dei pagamenti, esaminare la panoramica dei consumi, comunicare l'autolettura.

Si evidenzia che il dato 2023 relativo agli iscritti all'area clienti è depurato di tutti gli iscritti che dal 1 giugno 2022 al 31 dicembre 2023 non hanno mai effettuato l'accesso all'area clienti.

## AREA CLIENTI WEB

	2021	2022	2023
NUMERO ISCRITTI	243.753	298.297	255.870

## L'APP DI ESTRA

	2021	2022	2023
CLIENTI CHE, NEGLI ANNI DI RIFERIMENTO, HANNO SCARICATO L'APP DI ESTRA (ANDROID+IOS)	33.167	66.444	147.250

Così come nel 2022, anche nel corso del 2023 è stata analizzata la chiarezza della bolletta attraverso l'invio di email ai clienti. La domanda che indaga sulla chiarezza della bolletta è stata inserita nel sondaggio inviato tramite la campagna "Guida alla lettura della bolletta", ai clienti entrati in fornitura e in seguito al pagamento della prima bolletta. In

linea generale i risultati riscontrati sono positivi: l'83% del campione (848 rispondenti) dà un voto uguale o superiore a 3 (in una scala da 1 a 5). Andando poi a vedere gli elementi che risultano meno chiari si possono contare che le risposte "Costo della materia energia", "Consumi fatturati" e "Importi fatturati" sono quelle più frequenti.

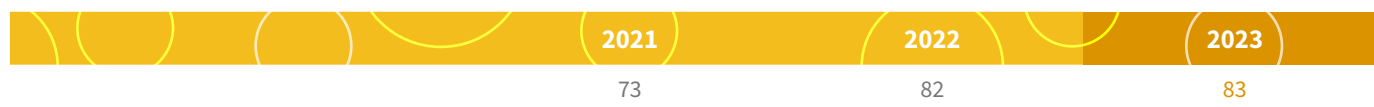
# Qualità, sicurezza e continuità dei servizi

## CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI E CALL CENTER

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. Nel 2022 il Gruppo Estra ha aperto 3 nuovi store, tutti in Toscana, e ha ristrutturato due uffici in Campania.

### NUMERO UFFICI AL PUBBLICO



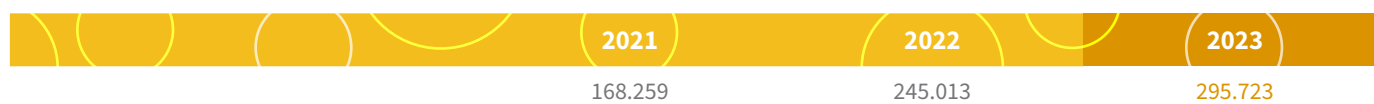
Il concept degli store Estra prevede ampi spazi attrezzati dove è possibile sottoscrivere offerte commerciali (gas, energia elettrica, servizi energetici, ADSL e telefonia), ottenere consulenze e svolgere tutte le pratiche (attivazioni, volture, chiarimenti su bollette, subentri, informazioni, ecc.).

All'interno di molti store è anche presente un sistema taglia-code intelligente in grado di semplificare e velocizzare le operazioni di sportello, oltre che una sala d'attesa con uno

schermo in cui va in onda Estra TV, la trasmissione che rende disponibili notizie dal mondo Estra, informazioni di utilità, approfondimenti e novità sulle offerte commerciali.

Cresce ancora nel 2023 l'afflusso di clienti all'interno degli uffici al pubblico del Gruppo, tornando ai livelli pre-pandemia. Questo incremento (+20,7%) ha portato anche ad un aumento del tempo medio di attesa allo sportello (dai 17 minuti del 2022 ai 22 minuti del 2023).

### NUMERO DI CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI<sup>30</sup>



### TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO (MINUTI)<sup>30</sup>



30. Il numero di clienti serviti agli sportelli e il tempo medio di attesa allo sportello nel 2023 è relativo a Estra Energie e Prometeo.



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.

Estra Energie e Prometeo, infatti, sono le due Società del Gruppo che, svolgendo l'attività di vendita di gas ed energia elettrica, dispongono di un call center, ovvero un servizio telefonico a cui potersi rivolgere per avere informazioni sulla fornitura, gestire 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 mostrato nella tabella sottostante, anche nel 2023 si registra un incremento del numero di chiamate ricevute dal call center (+4,8%). Nonostante tale aumento, il tempo di attesa prima di parlare con un operatore (che comprende anche il tempo nel quale il cliente, prima di parlare con l'operatore, ascolta il menù per fare la sua scelta) diminuisce, passando dai 118 secondi del 2022 agli 85 secondi del 2023.

Tali 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 due eventi.

Il primo riguarda 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.

Il secondo evento che ha caratterizzato il 2023 riguarda invece 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.

Inoltre dal 1 aprile 2023 Estra Energie, avendo vinto il Lotto 9 dell'Asta indetta dall'Acquirente Unico per lo svolgimento del Servizio a tutela graduale per le microimprese del settore dell'energia elettrica, ha avviato la fornitura a circa 120.000 clienti elettrici nelle Regioni Calabria e Basilicata e nelle province di Bari e Taranto. Questa aggiudicazione ha infatti comportato la ricezione di 103.953 chiamate al call center per il Servizio Tutela Graduale (STG), pari al 9,5% del totale delle chiamate ricevute nell'anno.

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

2021		2022		2023	
Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte	Ricevute	Risposte
620.091	594.111	1.040.625	685.170	1.090.506	944.275

### RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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.

I reclami totali passano infatti dai 2.460 del 2022 ai 3.584 del 2023. Di questi 3.441 (pari al 96%) sono attribuibili alle società di vendita di gas ed energia elettrica, e i restanti 143 (4%) alle quattro società di distribuzione del gas del Gruppo (Centria, Gergas, Murgia Reti Gas e Edma Reti Gas).

## RECLAMI

	2021	2022	2023
RECLAMI SCRITTI	725	2.460	3.584
PRATICHE IN ATTESA DI RISPOSTA AL 31/12	33	128	155
RISPOSTE EVASE ENTRO IL TEMPO MASSIMO PREVISTO	690	2.317	3.374

Per quanto riguarda invece i reclami per contratti o attivazioni gas e luce non richieste ricevuti da Estra Energie e Prometeo si denota una diminuzione sostanziale: dai 272 del 2022 ai 9 del 2023, dimostrazione evidente del forte impegno del Gruppo in termini di chiarezza, correttezza e trasparenza delle pratiche di acquisizione dei clienti.

Passando ad analizzare le richieste di informazioni scritte pervenute nel 2023 alle Società Estra Energie e Prometeo, si manifesta un trend in crescita, ovvero un aumento del 17,9% rispetto al 2022.

I reclami e le richieste di informazioni scritte da parte dei clienti hanno riguardato principalmente gli aumenti dei costi della materia prima e il cambiamento, determinato da ARERA, dell'indice di riferimento dei listini gas, così come descritto nel precedente paragrafo in merito all'aumento di contatti al call center e all'interno degli store e uffici al pubblico.

Inoltre, si evidenzia che molte delle richieste di informazioni da parte dei clienti nel 2023 hanno riguardato la richiesta di chiarimenti in merito alle variazioni delle soglie e degli importi dei bonus sociali occorsi durante l'anno.

## RICHIESTE D'INFORMAZIONI

	2021	2022	2023
RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE	3.375	3.901	4.958
PRATICHE IN ATTESA DI RISPOSTA AL 31/12	42	38	194
PRATICHE EVASE ENTRO IL TEMPO MASSIMO PREVISTO	3.331	3.871	4.396

Diversamente da quanto evidenziato in merito all'aumento dei reclami scritti e alla richiesta di informazioni scritte, si delinea un trend

in contrapposizione per l'utilizzo dei canali di contatto digitali. Chat, sito e Facebook riscontrano infatti un minor utilizzo nel 2023.

## ALTRI CANALI DI CONTATTO

	2021	2022	2023
CHAT	31.317	47.467	40.329
SITO WEB	7.555	21.770	17.998
FACEBOOK	946	4.317	3.796

### CONTATTI SOCIAL 2023

Numero di comunicati stampa	77
Numero di news e comunicati stampa pubblicati sul sito	87
Post pubblicati su pagina LinkedIn	62
Numero follower pagina LinkedIn	6.498
Tweets pubblicati su X/Twitter	35
Numero follower X/Twitter	70
Numero post pubblicati su Instagram	71
Numero follower Instagram	1.517

## CONCILIAZIONI

Le procedure di conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution)<sup>31</sup> costituiscono uno strumento a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas per gestire e risolvere in modo semplice e veloce eventuali controversie con gli operatori e i gestori, senza ricorrere alla giustizia ordinaria. Questo strumento continua a riscontrare la soddisfazione di coloro che l'hanno utilizzato; 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 piat-

taforme informatiche, risparmiando tempo. Nel 2023 sia il numero di conciliazioni attraverso le Camere di Commercio, che quelle attraverso lo Sportello del Consumatore Acquirente Unico continua a crescere. L'incremento nel numero delle richieste di conciliazioni è dovuto all'aumento dei costi delle bollette, causato a sua volta dalla variazione dei prezzi della materia prima e dalle stime sui consumi errate fatte dalla Società di distribuzione, e anche alle contestazioni fatte dai clienti rispetto ai rinnovi contrattuali ricevuti.

### NUMERO DI CONCILIAZIONI ATTRAVERSO LE CAMERE DI COMMERCIO

	2021	2022	2023
<b>TOTALI</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
CHIUSE POSITIVAMENTE	3	0	1
CHIUSE NEGATIVAMENTE	0	0	4
APERTE	1	0	1

### NUMERO DI CONCILIAZIONI ATTRAVERSO LO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE ACQUIRENTE UNICO

	2021	2022	2023
<b>TOTALI</b>	<b>91</b>	<b>144</b>	<b>574</b>
CHIUSE POSITIVAMENTE	60	71	429
CHIUSE NEGATIVAMENTE	15	40	112
APERTE	16	33	33

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

## CONTENZIOSI PROMOSI DAI CLIENTI

I contenziosi<sup>32</sup> giudiziali aperti dai clienti nei confronti delle Società del Gruppo Estra riguardano principalmente le società di vendita del Gruppo, in merito a contestazioni per modifica unilaterale delle condizioni del contratto di fornitura, corrispettivi di fornitura, disservizi tecnici e ritardi di attivazione dei servizi. A fine 2023 risultano aperti 24 contenziosi giu-

diziari, principalmente verso Estra Energie, e 9 contenziosi extragiudiziali promossi da clienti.

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

### CONTENZIOSI GIUDIZIALI ED EXTRAGIUDIZIALI

	2021	2022	2023
<b>CONTENZIOSI GIUDIZIALI</b>			
PROMOSI DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO APERTI ALLA FINE DELL'ANNO	68	33	24
PROMOSI DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO CHIUSI DURANTE L'ANNO	17	57	18
<b>CONTENZIOSI EXTRAGIUDIZIALI</b>			
PROMOSI DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO APERTI ALLA FINE DELL'ANNO	1	4	9
PROMOSI DA CLIENTI VERSO UNA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO CHE RISULTANO CHIUSI DURANTE L'ANNO	8	12	1

## QUALITÀ DELLA DISTRIBUZIONE GAS

### Standard

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'ispezione sistematica e programmata della rete.

Le Società di distribuzione gas dispongono di un servizio di call center al quale gli utenti possono rivolgersi per avere assistenza tecnica, 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

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



proposito, tutte le quattro Società del Gruppo che operano in questo ambito, anche nel 2023 confermano 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 99%.

### PRONTO INTERVENTO GAS: TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA (MINUTI) - OBBLIGO ARERA 60 MINUTI

SOCIETÀ	TIPOLOGIA DI INTERVENTO	TEMPO MEDIO RILEVATO (MINUTI)		
		2021	2022	2023
CENTRIA	Sull'impianto di distribuzione	32,71	37,13	39,10
	A valle del PDR	32,09	36,86	38,90
GERGAS	Sull'impianto di distribuzione	28,28	29,03	29,59
	A valle del PDR	27,51	24,30	39,58
MURGIA RETI GAS	Sull'impianto di distribuzione	34,91	37,53	34,04
	A valle del PDR	37,22	36,05	38,50
EDMA RETI GAS	Sull'impianto di distribuzione	-	28,5	27,24
	A valle del PDR	-	25,75	25,11

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 2023 si attestano su una percentuale di rispetto superiore allo standard, con un tempo medio di attesa prima di parlare con l'operatore inferiore ai 40 secondi.

### CALL CENTER SERVIZIO CLIENTI DISTRIBUZIONE GAS: NUMERO CHIAMATE E TEMPO MEDIO DI ATTESA PRIMA DI PARLARE CON L'OPERATORE

NUMERO DI CHIAMATE			TEMPO MEDIO DI ATTESA PRIMA DI PARLARE CON L'OPERATORE (SECONDI)		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
23.771	21.740	22.583	56,79	37,67	39,22

Anche nel 2023 si è proceduto alla progressiva installazione di contatori elettronici, ovvero dispositivi che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura

ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

## CONTATORI ELETTRONICI<sup>33</sup>

	2021	2022	2023
NUMERO CONTATORI ELETTRONICI INSTALLATI NELL'ANNO	22.880	33.502	25.076
TOTALE CONTATORI ELETTRONICI IN ESERCIZIO	408.173	536.434	575.635

Il numero di casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale distribuzione gas con diritto di indennizzo automatico

all'utente registra una diminuzione rispetto al 2022 (-12%).

## NUMERO MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DISTRIBUZIONE GAS CON DIRITTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO ALL'UTENTE

	2021	2022	2023
	135	450	396

Nell'ottica del miglioramento continuo, Gergas anche nel 2023 ha effettuato un'indagine di customer satisfaction per valutare la qualità dei servizi erogati e rilevare eventuali ambiti di miglioramento, intervistando telefonicamente 78 utenti.

I dati raccolti evidenziano un livello di soddisfazione in linea con i valori attesi, ad eccezione del valore relativo alla trasparenza delle tariffe leggermente inferiore all'indicatore atteso, ma comunque pari ad un giudizio "più che buono". Per ciò che concerne gli "Aspetti Relazionali" e gli "Aspetti Tecnici" la valutazione è risultata più che buona. La valutazione complessiva dei servizi offerti da Gergas è di 3,63 (su una scala da 1 a 4). Questi alcuni dei principali risultati dell'indagine (i punteggi sono espressi su una scala da 1 a 4):

- la soddisfazione per i tempi di attesa nell'esecuzione degli interventi tecnici è del 3,72;
- per cortesia del personale è del 3,68;
- per la tempestività nella gestione delle pratiche è del 3,76;
- per la capacità risoluzione problemi tecnici è del 3,73.

Sono state analizzate anche le principali indicazioni verbali fornite dai clienti finali.

La valutazione complessiva risulta essere "più che buona" e completamente in linea con gli obiettivi prefissati. In considerazione di questo, non si evidenziano aspetti critici e la rilevazione sarà ripetuta al fine di tenere sotto controllo il grado di soddisfazione degli utenti.

### Ispezioni

La sicurezza delle persone nel servizio di distribuzione gas è un fattore determinante. L'impiego di personale competente e formato, insieme a un continuo monitoraggio della rete, sono elementi che contribuiscono alla prevenzione degli incidenti e sono oggetto di continua analisi e miglioramento.

Per questo motivo anche nel 2023 il Gruppo Estra, tramite le Società di distribuzione del gas, ha continuato a programmare e svolgere l'attività di ispezione della rete, al fine di prevenire i potenziali impatti negativi nei confronti dei clienti.

In ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida del Comitato Italiano Gas e dalle delibere ARERA, vengono effettuate, sulle reti di alta, media e bassa pressione, ispezioni con strumentazioni idonee ad individuare le eventuali dispersioni non percepibili con l'olfatto,

33. Sono considerati i dati relativi alle sole Società di distribuzione del gas, ovvero Centria, Gergas, Murgia e Edma Reti Gas.



in modo da poterle rapidamente eliminare ed evitare così i rischi di incidenti. Per questa attività si 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.

In relazione alle ispezioni della rete di distribuzione gas, 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 e si attestano su valori in linea con quelli del 2022.

## ISPEZIONI RETE DISTRIBUZIONE GAS

	2021	2022	2023
METRI TOTALI ALTA E MEDIA PRESSIONE	3.119.216	3.823.712	3.809.838
METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE	3.082.940	3.689.550	3.719.572
METRI TOTALI BASSA PRESSIONE	3.919.695	4.558.200	4.559.759
METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE	3.910.547	4.428.578	4.471.221
NUMERO RIPARAZIONI	39	100	74

Anche in merito alle ispezioni di derivazioni aeree nel 2023 si può notare un andamento in linea con i dati del 2022. Si specifica che i dati delle ispezioni di derivazioni aeree si ri-

feriscono a Centria, Gergas ed Edma reti Gas (Murgia Reti Gas non ha effettuato ispezioni di derivazioni aeree).

## ISPEZIONI DERIVAZIONI AEREE

	2021	2022	2023
METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE	503,53	777	640
METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE	2.851,45	11.658,1	13.230
NUMERO DERIVAZIONI ALTA E MEDIA PRESSIONE	71	257	164
NUMERO DERIVAZIONI BASSA PRESSIONE	822	3.427	2.342
NUMERO RIPARAZIONI	29	64	74

Per quanto riguarda le ispezioni di derivazioni interrante, nel 2023 si registra un aumento sia dei metri ispezionati che del numero di derivazioni ispezionate.

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

## ISPEZIONI DERIVAZIONI INTERRATE

	2021	2022	2023
METRI ISPEZIONATI ALTA E MEDIA PRESSIONE	20.106,80	7.740	13.244
METRI ISPEZIONATI BASSA PRESSIONE	208.909,30	156.583	185.638
NUMERO DERIVAZIONI ALTA E MEDIA PRESSIONE ISPEZIONATE	2.538	1.252	1.837
NUMERO DERIVAZIONI BASSA PRESSIONE ISPEZIONATE	23.816	19.559	20.805
NUMERO RIPARAZIONI	26	33	32

Infine si evidenziano di seguito i dati riguardanti i gruppi di misura ispezionati nel triennio 2021-2023. Il 2023 vede una diminuzione delle ispezioni dei PDR ad alta, media e bassa pressione effettuate 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		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
66	1.159	613	4.943	10.497	8.756



ISPEZIONI E VERIFICHE MANUALI SONO MISURE CHE AUMENTANO LA SICUREZZA PER GLI UTENTI

# Relazione con le istituzioni, la comunità e il territorio

Il Gruppo Estra da sempre cura con particolare attenzione le relazioni e il dialogo con le istituzioni e con i propri Stakeholder di riferimento, con l'obiettivo di gestire le proprie attività nell'interesse di tutte le parti coinvolte. Fin dalle sue origini, infatti, il Gruppo si è caratterizzato per un forte radicamento territoriale, che si sostanzia attraverso il valore generato nelle aree di operatività, in termini di ricadute economiche, occupazionali, ma anche sociali e culturali.

Tutte le attività del Gruppo sono progettate e realizzate nella consapevolezza della re-

sponsabilità verso le comunità e i territori, con l'obiettivo di produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative e i bisogni degli Stakeholder.

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.



## DIALOGO CON ISTITUZIONI LOCALI E NAZIONALI

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.

Tramite le sue Società, infatti, aderisce a vari enti territoriali tra cui Confindustria Toscana Nord, Confindustria Toscana Sud, Confservizi Cispel Toscana, e nazionali, tra cui Utilitalia e APCE Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche.

Anche con il mondo della formazione Estra ha da sempre impostato un rapporto di collaborazione, tramite accordi con Università, tra cui l'Università degli Studi di Firenze e l'Università degli Studi di Siena e la partecipazione a Fondazione ITS Energia e Ambiente di Colle Val d'Elsa (SI).

Tutte queste azioni di dialogo e partecipazione avviate dal Gruppo riscontrano un impatto sulla reputazione di Estra, rilevabile anche dai risultati della presenza sulla stampa locale e nazionale di notizie relative al Gruppo. Nel 2023 sono 1.663 gli articoli pubblicati su stampa locale e nazionale e 4.434 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.

INIZIATIVE PER  
LA COLLETTIVITÀ  
E LO SVILUPPO  
DELLE COMUNITÀ  
LOCALI



Il Gruppo Estra da sempre si impegna nella progettazione e realizzazione di progetti e iniziative di carattere sociale, culturale e ambientale rivolti alla collettività e al territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare e diffondere la cultura della sostenibilità e l'adozione di stili di vita coerenti con l'uso consapevole e responsabile delle risorse naturali.

### Scuole Viaggianti AS 2022/2023 e 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. Ispirato al libro "Le Città Invisibili" di Italo Calvino, di cui nel 2023 ricorre il centenario della nascita, il progetto è strutturato 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.

Il progetto prevede un ventaglio di iniziative e attività che si svolgono durante tutto l'anno scolastico: 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.

I premi per le classi vincitrici consistono in 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. La prima edizione del progetto (AS 2022/2023) ha visto la partecipazione di 40.000 alunne e alunni, coinvolgendo oltre 833 scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado delle cinque regioni partecipanti e 1700 docenti. Lo spettacolo è stato accolto dalle scuole vincitrici in 15 Città, con 18 repliche e più di 1.700 spettatori.

Inoltre due giurie di eccezione composte da un rappresentante di Anci E Nana Bianca hanno assegnato i premi consistenti in buoni per l'acquisto di materiale didattico ai partecipanti al contest "città smart".

Il Progetto di Estra "Scuole viaggianti" ha avuto inoltre un importante riconoscimento con l'inserimento da parte di ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile nei progetti inclusi e diffusi dal Festival dello Sviluppo Sostenibile.

Dopo il successo della prima edizione il viaggio di Estra con le scuole per incentivare tra le nuove generazioni una cultura della sostenibilità educando a comportamenti responsabili continua con una seconda edizione del progetto "Scuole Viaggianti" anche per l'anno scolastico 2023/2024.

In questa nuova edizione si consolida la collaborazione con ASviS che insieme ad Anci e alle famiglie farà parte delle giurie di qualità per assegnare i premi della nuova edizione del contest (Premio Squadra, Premio Cittadinanza Attiva e Premio Innovazione) per le migliori città smart create dalle classi dei tre ordini, i cui risultati verranno comunicati in occasione della proiezione di una delle opere teatrali digitali in diretta streaming.

Nella tabella di seguito si riportano i dati al 31/12/2023 delle adesioni alla seconda edizione del progetto.

### 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 2022/2023 e 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. 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, è un tema centrale per le prospettive future: per questo Estra si impegna in prima persona per affrontarlo dal punto di vista dell'orientamento e delle opportunità di studio e di lavoro per i giovani che dopo il diploma dovranno fare le loro scelte.

Il progetto è realizzato in collaborazione con ITS Energia e Ambiente di Colle Val d'Elsa e realizzato da WonderWhat - Orientarsi nel futuro, la piattaforma di orientamento scolastico rivolta agli studenti delle scuole secondarie di II grado di tutta Italia.

Il percorso si articola in moduli che approfondiscono l'idea di sviluppo sostenibile e l'Agenda 2030, affrontano temi come le fonti e i vettori di energia all'interno dello scenario energetico attuale in Italia e a livello globale, la CO<sub>2</sub> 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. Il curriculum formativo prevede 5 moduli didattici teorici arricchiti da 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.

Nella tabella di seguito si riportano i dati al 31/12/2023 delle adesioni alla seconda edizione del progetto.

#### 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](http://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: T-shirt, sacca zaino, cappellino per i ragazzi e uno striscione.

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 nuova edizione del Premio, nonostante si fondi sui medesimi valori e principi e pur mantenendo le medesime categorie delle passate edizioni, al fine di allargare i confini del premio accrescendo il numero di proposte portate all’attenzione della giuria, prevede che vengano raccolti tutti i servizi dedicati ai temi oggetto del premio pubblicati dal 1 ottobre 2022 al 30 novembre 2023 e la giuria li valuterà decretando i vincitori. La Cerimonia di premiazione sarà organizzata entro la primavera 2024 e assegnerà i premi nelle differenti categorie:

- Categoria Carta Stampata;
- Categoria Web e Blog;
- Categoria Televisione e Radio.

**I Premi Speciali:**

- Premio Speciale Donna di sport;
- Premio Speciale alla Carriera;
- Premio Speciale “Daniele Redaelli” rivolto agli under 30, agli studenti di Master, Scuole di giornalismo e collaboratori;
- Premio Speciale Estra per il territorio.

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.

Con questo progetto, Estra mira a premiare e sostenere con una donazione di € 4.000 cad. a un vincitore per Regione, le Associazioni promotrici di progetti che evidenzino il ruolo centrale dello sport quale strumento di sviluppo di politiche sociali e di crescita per il territorio, strumento privilegiato per veicolare un modello di vita comunitaria più aperto e inclusivo.

In particolare, si tratta di progetti che:

- Vengano sviluppati in territori a forte rischio di degrado sociale.
- Abbiano obiettivi di inclusione e integrazione (dedicati a persone con disabilità, con background migratorio, ecc.).
- Contrastino ogni discriminazione di genere.
- Siano rivolti a categorie vulnerabili e a rischio di emarginazione (anziani, detenuti nelle carceri, ospiti in comunità di recupero, ecc.).
- Mirino alla riduzione del fenomeno del drop-out sportivo.
- Disincentivino la sedentarietà e tutti quei fenomeni di dipendenza da web nei giovani.
- Prevalgano i disturbi del comportamento alimentare.
- Contrastino il bullismo e la violenza contro le donne.

Hanno partecipato alla III Edizione della call to action “Estra per lo Sport: l’energia delle buone pratiche” 158 società, 27 in più rispetto alla passata edizione, così suddivise tra le regioni partecipanti:

- 19 dall’Abruzzo
- 32 dalle Marche
- 8 dal Molise
- 74 dalla Toscana
- 25 dall’Umbria.





### Art Bonus e sponsorizzazioni

Il Gruppo Estra promuove lo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera anche attraverso il sostegno a iniziative culturali, sociali e sportive, in particolare ad eventi e progetti che hanno caratteristiche distintive o

che sono radicati nella tradizione dei territori di riferimento e alle iniziative riconducibili ai valori aziendali.

Nel 2023, il Gruppo ha destinato oltre 1,6 milioni di euro a questi progetti e iniziative (+16,5% rispetto al 2022).

### SPONSORIZZAZIONI EROGATE

2021	2022	2023
€ 1.370.216	€ 1.450.418	€ 1.690.450



MILIONI DI EURO  
A SOSTEGNO  
DI INIZIATIVE  
CULTURALI, SOCIALI  
E SPORTIVE

Oltre alle sponsorizzazioni, anche le liberalità rappresentano un'opportunità per valorizzare e promuovere i principi di solidarietà ed inclusione sociale, di diffondere la cultura della partecipazione e della coesione sociale.

Nel 2023 i contributi erogati dal Gruppo sotto forma di donazioni ed erogazioni liberali sono pari a € 275.260. Tra questi alcuni contributi sono stati erogati tramite lo strumento dell'Art Bonus.

22 MARZO 2023

## **PROGETTO SmartHydroGrid: IL RUOLO DELL'IDROGENO NEL SECTOR COUPLING**

**SI SVILUPPERANNO MODELLI DIGITALI  
A SUPPORTO DI GESTIONE E CONTROLLO  
DI SMART MICROGRID**

L'energia quando abbraccia l'innovazione riesce a generare un grande valore per il Pianeta: la sua protezione. "SmartHydroGrid per la Transizione Energetica e la Decarbonizzazione Profonda" è parte dei 15 progetti di ricerca fondamentali ammessi al finanziamento del PNRR. I partner fra cui Centria S.r.l., società del Gruppo Estra, metteranno insieme le loro competenze per proseguire insieme verso la transizione energetica mettendo al centro l'idrogeno: la nuova frontiera su cui investire con un approccio infrastrutturale multi-tecnologico.

*erice*



7  
.

## I FORNITORI

Obiettivi e risultati

Gestione sostenibile della catena di fornitura

Valore delle forniture

erica

I fornitori sono partner *essenziali* per il Gruppo Estra.  
 Con loro stabiliamo rapporti duraturi nel tempo, fondati su  
 rispetto e collaborazione. Nelle dinamiche mutevoli del mondo  
 in cui viviamo, la qualità dei servizi offerti ai clienti dipende  
 dalle *relazioni forti e vitali* con tutta la catena di fornitura.

## Obiettivi e risultati

### OBIETTIVI 2023

### RISULTATI 2023

#### 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.

#### Obiettivo raggiunto

Regolamento adottato a luglio 2023.

#### Gruppo Estra

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

#### Obiettivo raggiunto

Procedura adottata a luglio 2023.

#### Gruppo Estra

Aggiornamento dell'Albo Fornitori in scadenza a gennaio del 2023 e entrata in vigore del nuovo Albo Fornitori del Gruppo.

#### Obiettivo raggiunto

Nuovo Albo Fornitori entrato in vigore a luglio 2023.

#### Gruppo Estra

Effettuazione di una richiesta di preventivo per l'acquisto di carta per le sedi di Prato, Siena, Arezzo e Ancona.

#### Obiettivo raggiunto

È stato redatto e assoggettato a procedura d'acquisto un capitolato speciale per la fornitura annuale di carta non riciclata per la stampa e fotocopie per le sedi delle Società del Gruppo di Prato, Siena, Arezzo e Ancona. Il capitolato è conforme al Decreto del Ministero dell'Ambiente del 4/4/2013 (G.U. N. 102 DEL 3 MAGGIO 2013) in materia di Criteri Ambientali Minimi. La procedura è stata aggiudicata e le forniture sono in essere dal giugno 2023. La carta è certificata EU Ecolabel, PEFC.

#### Estra S.p.A.

Mantenere la certificazione volontaria di "Specialista Ufficio Gare" per 2 unità di personale

#### Obiettivo raggiunto

Certificazione mantenuta per il 2023.

## Obiettivi 2024

### Estra S.p.A.

Mantenere la certificazione volontaria di

“Specialista Ufficio Gare” per 2 unità di personale.

# Gestione sostenibile della catena di fornitura

Il Gruppo Estra valorizza i propri fornitori come partner strategici con cui stabilire rapporti fondati sul rispetto e la collaborazione. Le mutevoli dinamiche del contesto economico e sociale odierno rendono le relazioni con i fornitori un aspetto vitale nel perseguire l'obiettivo della creazione di valore sostenibile nel tempo. Il ruolo che i fornitori svolgono nelle dinamiche aziendali va ben oltre la semplice fornitura di materiali o servizi e rappresenta un pilastro fondamentale per la continuità aziendale e la qualità dei servizi offerti. Per questo, monitorare e interagire con la propria catena di fornitura in modo proattivo e costante è una delle priorità del Gruppo Estra che mira a stabilire relazioni durature e di fiducia con i propri fornitori.

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.

Questo capitolo raccoglie e illustra i dati relativi alle forniture per il triennio 2021-2023.

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 implementato la Centrale Unica di Committenza per le Società del settore della distribuzione del gas. Estra S.p.A. agisce come Stazione Appaltante, operando a nome e per conto di tutte le Società partecipate di tale settore. Questo approccio consente un approvvigionamento centralizzato che ottimizza il processo di acquisto, rendendolo più uniforme ed efficiente da un lato e più facilmente monitorabile dall'altro.

Nel corso del 2023 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. Nell'ultimo biennio la catena di fornitura è stata arricchita grazie all'acquisizione di nuove Società. In particolare, a maggio 2022 è stata acquisita Bisenzio Ambiente S.r.l., Società attiva nell'ambito dei servizi ambientali, con competenze specifiche nella gestione dei rifiuti speciali, pericolosi e non. Inoltre, è entrata a far parte del perimetro di rendicontazione



## VALUTAZIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI

Edma Reti Gas S.r.l. che si occupa di gestire sul territorio marchigiano l'infrastruttura del gas naturale. Infine, nel corso del 2023, Eco-centro Toscana S.r.l. è entrata a far parte della compagine sociale. Si tratta di un'azienda con sede a Prato, attiva nel trattamento e nel recupero di rifiuti non pericolosi e dotata di un impianto specializzato nel trattamento e nel recupero di rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade, dalla pulizia delle acque di scarico e da dissabbiamento. L'ingresso di queste tre Società non ha comportato modifiche sostanziali alla catena di fornitura e alla sua gestione, poiché il Gruppo Estra aveva già forniture attive sia nel settore della gestione dei rifiuti che nella distribuzione gas.

Tutte le Società del Gruppo 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 riceve un punteggio medio complessivo di performance. La valutazione prevede criteri diversi di valutazione 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 software gestionale che 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. Il software permette anche di elaborare un questionario alla fine della prestazione per raccogliere informazioni utili alla valutazione del fornitore. Nel caso di Estracom, la valutazione prevede dei criteri specifici per gli operatori di cantieri. A febbraio 2022, Murgia ha modificato il processo di va-


Nel corso del 2023, 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 il rischio di liquidità che riguarda la capacità dell'azienda di soddisfare le obbligazioni finanziarie e commerciali nei termini e nelle scadenze pre-stabilite. Tale rischio è fortemente attenzionato e mitigato con strategie e azioni specifiche che mirano a garantire la corretta gestione delle attività di approvvigionamento delle risorse finanziarie che è centralizzata nella capogruppo con l'obiettivo di ottimizzarne l'utilizzo e il reperimento.

lutazione dei fornitori. Viene predisposto un elenco dei fornitori aggiornato mensilmente con l'inserimento dei nuovi fornitori. I fornitori sono classificati come "critici" e "non critici" in base alle attività core business della società. Quando la prestazione è terminata, si procede alla valutazione per singola attività della stessa. Il punteggio varia da scarso a ottimo secondo un punteggio che va da 3 a 10. I parametri tenuti sotto stretta osservazione sono simili a quelli indicati sopra per le altre Società del Gruppo. 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. Ecos valuta i fornitori che offrono prestazioni ambientali considerando vari parametri, tra i quali l'economicità, la rispondenza della fornitura e/o dei lavori eseguiti e il comportamento tenuto durante la relazione commerciale, assegnando un punteggio da 1 a 100. Eco-centro Toscana, la Società entrata a far parte del Gruppo Estra nel 2023, ha una tabella di valutazione dei fornitori strategici che riguardano gli impianti e i servizi. Le certificazioni possedute rientrano tra i parametri analizzati. La valutazione finale assegna lo stato di "qualificato" o "non qualificato" a ciascun fornitore.



295

VISITE ISPETTIVE  
EFFETTUATE NEI  
CANTIERI STRADALI  
NEL 2023



I partner commerciali presi in esame hanno ottenuto, in media, un punteggio pari a 93,7 punti su un massimo di 100<sup>34</sup>, attestandosi su livelli molto simili a quelli dello scorso anno, 93,1.

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, ecc. Il sistema segnala automaticamente quando i documenti sono scaduti e in questo caso ai fornitori viene richiesto di aggiornare i documenti. Questo sistema permette di monitorare in maniera efficace e tempestiva se i fornitori sono adempienti per tutto ciò che riguarda la sicurezza.

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 2023 ne sono state effettuate 295, in aumento del 26% rispetto alle 234 visite ispettive 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'86,1% delle ispezioni totali del Gruppo. Mentre Gergas ed Estracom ispezionano il 100% dei propri cantieri, Centria ne ispeziona il 42% e Murgia si ferma al 15%. La totalità delle ispezioni ha dato esito di conformità e, 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 che prende in esame aspetti della responsabilità sociale d'impresa quali 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.

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. La Politica del Sistema di Gestione Integrato di Centria è pubblicata sul sito centria.it.

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 i 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

34. 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.

classificati ad un livello di rischio 3, Centria oltre a quanto previsto per il livello 2 effettua audit di verifica presso il fornitore stesso. In sintesi, la valutazione del rischio sociale dei fornitori di Centria ha analizzato 270<sup>35</sup> fornitori, rispetto ai 244 del 2022, ottenendo i seguenti risultati:

- n. 185 fornitori pari al 68,5% è caratterizzato da un livello 0 di rischio sociale;
- n. 54 fornitori pari al 20% è caratterizzato da un livello 1 di rischio sociale;
- n. 27 fornitori pari al 10% è caratterizzato da un livello 2 di rischio sociale;
- n. 4 fornitori pari all'1,5% è caratterizzato da un livello 3 di rischio sociale.

Da segnalare la riduzione dei fornitori appartenenti alla categoria di rischio più alto, ov-

vero quella relativa al livello 3 che passano rispettivamente da 6 a 4 rispetto al 2022. Tale categoria è costituita prevalentemente da fornitori che si occupano di appalti che pertanto risultano avere un livello di rischio connaturato al business molto alto. La riduzione è dovuta al fatto che progressivamente tali aziende si stanno certificando SA8000 e pertanto il loro livello di rischio si azzerava. Infatti, a tal proposito si assiste parallelamente ad un aumento della categoria di fornitori di livello 0 che passa dai 165 del 2022 a 185 dell'esercizio.

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.

quando si rendono necessarie delle integrazioni rispetto a quanto dichiarato. I fornitori possono comunicare regolarmente aggiornamenti, ad esempio in merito alla documentazione presentata e/o alle categorie di offerta dei loro servizi. Sono 245 i fornitori iscritti all'Albo. Un fornitore, a seconda delle sue competenze e delle sue aree di attività, può iscriversi anche a più di una sezione, ad esempio sia a servizi e forniture che lavori, in modo da poter partecipare ad una gamma di offerte di collaborazione più ampia. Considerando i fornitori ammessi e quelli in aggiornamento, è pari a 271, suddivisi tra servizi e forniture (141), lavori (86) e professionisti tecnici (44). È stata inviata una comunicazione a tutti gli iscritti al precedente Albo per invitarli a procedere con l'iscrizione al nuovo che sta progressivamente avvenendo.



L'Albo Fornitori è adottato ufficialmente dalla capogruppo Estra S.p.A., ma è aperto e utilizzato anche dalle altre Società che possono farne uso grazie ad un regolamento interno che ne prevede esplicitamente l'allargamento all'intero Gruppo Estra.

Il 1° luglio del 2023 l'Albo Fornitori è stato modificato in maniera significativa. Il nuovo Albo prevede tre sezioni distinte e specifiche: servizi e forniture, lavori e professionisti tecnici. Per iscriversi al nuovo Albo, il fornitore deve completare l'iscrizione al portale che è valida per qualsiasi Albo gestito dalla Società fornitrice dello strumento e può poi accedere all'Albo di Estra.

La seguente tabella mostra il numero di fornitori ammessi, quelli ai quali l'iscrizione è stata rifiutata, i fornitori nuovi e quelli che hanno presentato degli aggiornamenti. I dati coprono il secondo semestre del 2023. L'iscrizione viene rifiutata

	ALBO SERVIZI E FORNITURE	ALBO LAVORI	ALBO PROFESSIONISTI TECNICI
<b>FORNITORI</b>			
AMMESSI	138	81	44
RESPINTI	36	33	7
NUOVI	14	11	-
IN AGGIORNAMENTO	3	5	-

35. Questa valutazione è stata stimata sugli esiti della valutazione di rischio sociale 2022 tenendo conto dei fornitori che si sono certificati SA8000, ipotizzando un incremento dei fornitori pari a circa 10% si stima che i fornitori per il 2023 siano circa 270.





245

SONO I FORNITORI  
ISCRITTI ALL'ALBO

L'Albo Fornitori raccoglie anche il numero e la tipologia di alcune certificazioni degli operatori. Oltre alle attestazioni Emas, al Marchio Ecologico di Prodotto, all'attestazione SOA, si chiedono informazioni in merito al possesso delle seguenti certificazioni (per ognuna di esse si riporta il numero di fornitori che la possiedono):

- ISO 9001: 94 fornitori;
- ISO 14001: 55 fornitori;
- SA8000: 25 fornitori;
- ISO 45001: 41 fornitori;
- ISO IEC 27001: 10 fornitori.

Inoltre, l'Albo Fornitori 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 S.p.A. o altre Società del Gruppo (2 fornitori) o se ha o ha avuto rapporti di collaborazione e/o rapporti societari con essi (3 fornitori), se ha svolto incarichi e/o consulenze nell'ultimo triennio per Società che esercitano attività concorrenti a quelle del Gruppo Estra (21 fornitori), nonché se ha detenuto cariche in enti locali, se ha avuto rapporti con la pubblica amministrazione, concessionari pubblici e loro rappresentanti (47 fornitori) e se è esposto politicamente. Nessun fornitore ha dichiarato di svolgere ruoli inerenti a cariche in enti locali o di essere esposto politicamente.

Ai fornitori di servizi e forniture e di lavori, vengono chieste informazioni che riguardano direttamente l'ambito della sostenibilità e le sue varie dimensioni:

- se redigono un Bilancio di Sostenibilità: 26 fornitori;
- se possiedono il Modello Organizzativo 231: 79 fornitori;
- se sono iscritti all'Albo Regionale delle cooperative sociali: 3 fornitori;
- se sono iscritti all'Albo Nazionale dei gestori ambientali: 93 fornitori;

- se hanno adottato una politica di anticorruzione: 123 fornitori;
- se hanno adottato una politica di tutela dei diritti umani: 129 fornitori;

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 l'andamento 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 e di garantire un rapporto di collaborazione e fiducia. Soltanto un contenzioso giudiziale risulta aperto a fine 2023, a fronte di 2 contenziosi giudiziali chiusi nello stesso anno. Per quanto concerne i contenziosi extragiudiziali, si segnala l'apertura di 4 procedure nel corso del 2023 e nessuna chiusura nel corso dell'anno.

Riguardo all'oggetto, i contenziosi hanno riguardato la contestazione di fatture e contratti stipulati con i fornitori, nonché la chiusura di contratti per giusta causa. Non si sono registrate richieste significative di risarcimento da parte dei fornitori.

## NUMERO CONTENZIOSI CON FORNITORI PER TIPOLOGIA

	2021	2022	2023
<b>CONTENZIOSI GIUDIZIALI AVANZATI DA FORNITORI</b>			
APERTI ALLA FINE DELL'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO)	2	2	1
CHIUSI DURANTE L'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO)	1	1	2
<b>CONTENZIOSI EXTRAGIUDIZIALI AVANZATI DA FORNITORI</b>			
APERTI ALLA FINE DELL'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO)	0	0	4
CHIUSI DURANTE L'ANNO (QUALSIASI SIA LA LORO DATA DI INIZIO)	2	0	0



Nel corso del 2023, il Gruppo Estra ha indetto 16 procedure di gara per un totale di oltre 15 milioni di euro di forniture. Rispetto all'anno precedente risulta in aumento il numero delle procedure, ma in netta diminuzione l'importo messo a gara. In particolare, nel 2023, sono state promosse 5 procedure ad evidenza pubblica (di cui 1 iniziata nel 2022), dato perfettamente in linea con l'anno precedente, e 11 procedure negoziate (di cui 3 iniziate nel 2022), 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 dalla procedura e, dall'altro, di valutare e valorizzare requisiti ambientali e sociali. Come si evince dalla tabella sottostante, le certificazioni richieste riguardano sia l'ambito sociale che ambientale, nonché la qualità delle prestazioni svolte. In particolare:

- In ambito sociale viene richiesta la ISO 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 sfrutta-

mento 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, sono previste anche le attestazioni SOA, ovvero delle attestazioni di qualificazione per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici di lavori, che comprovano il possesso da parte dell'impresa di tutti i requisiti previsti dalla attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici di lavori. Inoltre, 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, al fine di individuare i partner migliori e più competenti.

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. Per quanto riguarda le procedure negoziate queste vengono fatte tutte con fornitori monitorati, tanto è che è stato redatto un regolamento per gli importi sotto soglia in cui si specifica che i fornitori di ogni genere, anche di servizi, devono essere necessariamente iscritti all'Albo fornitori al fine di partecipare ai processi di selezione degli affidamenti.

Una novità importante in tema delle procedure di gara è rappresentata dall'introduzione del Nuovo Codice degli Appalti, entrato in vigore il 1° aprile 2023 ma che ha visto l'applicazione effettiva delle sue disposizioni e allegati a partire dal 1° luglio 2023. Uno degli aspetti principali della nuova normativa è la digitalizzazione di tutto l'iter procedurale dell'appalto, nonché la volontà di semplificazione delle procedure di affidamento e limiti più alti per gli affidamenti diretti. Inoltre, la nuova normativa, e specificatamente con l'articolo 11 del D.lgs. 36/2023, pone attenzione ad aspetti di sostenibilità sociale che riguardano in particolare la forza lavoro impiegata dai fornitori. Infatti, la norma disciplina il principio di applicazione dei contratti collettivi nazionali e di settore, indicando le condizioni contrattuali minime che l'aggiudicatario deve applicare al personale impiegato delle aziende fornitrici. L'intenzione del legislatore è quella di aumentare il livello di sostenibilità sociale, tutelando la forza lavoro necessaria per svolgere una determinata prestazione e la dignità dei suoi salari. Il costo della manodopera viene scorporato dall'importo a base di appalto (al pari del costo relativo alla sicurezza). Pertanto, la possibilità da parte dell'operatore di effettuare un ribasso è più circoscritta rispetto al passato.

In ottemperanza alla nuova normativa, il Gruppo Estra effettua un primo controllo formale chiedendo agli operatori economici di dichiarare il personale che sarà impiegato nell'appalto e il relativo inquadramento con-

trattuale. Tale documentazione deve successivamente trovare riscontro nella certificazione UNILAV, un modello telematico dove si può controllare l'effettiva tipologia contrattuale applicata dal fornitore ai propri dipendenti. Se le tipologie contrattuali risultano diverse, il fornitore deve dichiarare che sono rispettate comunque le stesse tutele per i lavoratori, al fine di garantire la congruità degli stipendi. In caso contrario, viene registrata una anomalia e, in assenza di giustificazioni evidenti, il fornitore perde l'appalto. Il Gruppo Estra nell'effettuare i controlli si avvale, come parametro per la valutazione dell'offerta di appalto, del Prezzario Regionale, contenente i prezzi per ogni determinata categoria di lavorazione. Il fatto che il datore di lavoro debba applicare i contratti di lavoro collettivo non è di per sé una cosa nuova. La novità sta invece nel fatto che il datore di lavoro deve applicare i contratti di lavoro in vigore per il settore e per la zona dove si eseguono le prestazioni stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, al fine di disincentivare l'adozione dei c.d. "contratti pirata".

Nel 2023 l'importo complessivo delle procedure a evidenza pubblica è pari a 9,4 milioni di euro, in netta diminuzione rispetto ai 42,2 dell'anno precedente. Le procedure del 2023 sono state indette tutte dalle Società che si occupano della distribuzione del gas e hanno riguardato lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti gas metano, il loro potenziamento e la riqualificazione degli impianti.

L'incremento registrato nel 2022 è legato essenzialmente alle gare riguardanti le manutenzioni reti gas che sono state contrattualizzate nel corso dello stesso anno, 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. Gli accordi quadro nel 2023 rappresentano il 53,9% dell'importo totale delle procedure a evidenza pubblica, a fronte del 95,7% del 2022. Per quanto concerne l'oggetto, le procedure a evidenza pubblica han-

no 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, che coinvolgono unicamente operatori iscritti all'Albo Fornitori, è aumentato del 47,6% rispetto all'anno precedente, passando da 3,8 a 5,6 milioni di euro. Due delle procedure svolte nel 2023 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 hanno avuto come oggetto perlopiù lavori di estensione della rete idrica e gas metano, attività per la riqualificazione degli impianti, forniture e installazione di serbatoi per l'odorizzante nelle cabine REMI e l'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.

## PROCEDURE A EVIDENZA PUBBLICA

Importo complessivo (migliaia di €)	Importo complessivo (migliaia di €)	Importo complessivo (migliaia di €)
<b>7.772</b>	<b>42.216</b>	<b>9.399</b>
<b>Numero di procedure</b> <b>5</b> (di cui una iniziata nel 2020)	<b>Numero di procedure</b> <b>5</b> (di cui 3 iniziate nel 2021)	<b>Numero di procedure</b> <b>5</b> (di cui 1 iniziata nel 2022)
<b>Certificazioni richieste</b> <b>ISO 9001</b> (3 procedure) <b>ISO 14001</b> (2 procedure) <b>OHSAS 18001</b> (1 procedura) <b>SA 8000</b> (1 procedura) <b>Attestazioni SOA</b> (1 procedura) <b>Altre certificazioni</b> (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)	<b>Certificazioni richieste</b> <b>ISO 9001</b> (5 procedure) <b>ISO 14001</b> (3 procedure) <b>ISO 45001</b> (3 procedure) <b>SA 8000</b> (5 procedure - richiesta di conformarsi) <b>Attestazioni SOA</b> (3 procedure) <b>Altre certificazioni</b> (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)	<b>Certificazioni richieste</b> <b>ISO 9001</b> (5 procedure) <b>ISO 14001</b> (4 procedure) <b>ISO 45001</b> (2 procedure) <b>SA 8000</b> (3 procedure - richiesta di conformarsi) <b>Attestazioni SOA</b> (4 procedure) <b>Altre certificazioni</b> (Certificazioni per lavorazioni specifiche (UNI 9737:2016, UNI 13067:2013, UNI 9606-1, UNI 11632 - 2 procedure). (Certificazioni specifiche di conformità alle direttive internazionali e alle norme UNI relativamente ai prodotti forniti - 1 procedura)
2021	2022	2023



## PROCEDURE NEGOZiate

<p><b>Importo complessivo</b> (migliaia di €)</p> <p><b>4.951</b></p>	<p><b>Importo complessivo</b> (migliaia di €)</p> <p><b>3.804</b></p>	<p><b>Importo complessivo</b> (migliaia di €)</p> <p><b>5.616</b></p>
<p><b>Numero di procedure</b></p> <p><b>14</b> (di cui 4 iniziate nel 2020)</p>	<p><b>Numero di procedure</b></p> <p><b>9</b></p>	<p><b>Numero di procedure</b></p> <p><b>11</b> (di cui 3 iniziate nel 2020)</p>
<p><b>Certificazioni richieste</b></p> <p><b>ISO 9001</b> (3 procedure)</p> <p><b>ISO 14001</b> Rispetto delle procedure del sistema di gestione ambientale 14001 (2 procedure)</p> <p><b>OHSAS 18001</b> (2 procedure)</p> <p><b>SA 8000</b> (9 procedure)</p> <p><b>Attestazioni SOA</b> Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (2 procedure)</p> <p><b>Certificazioni per lavorazioni specifiche</b> Qualificazione del personale che esegue le saldature alle norme UNI 9737:2016; UNI EN 13067:2013; UNI EN ISO 9606-1 (2 procedure)</p> <p><b>Altre certificazioni</b> (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><b>Certificazioni richieste</b></p> <p><b>ISO 9001</b> (2 procedure)</p> <p><b>ISO 14001</b> (2 procedure)</p> <p><b>ISO 45001</b> (2 procedure)</p> <p><b>SA 8000</b> (7 procedure - richiesta di conformarsi)</p> <p><b>Attestazioni SOA</b> Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (3 procedure)</p> <p><b>Certificazioni per lavorazioni specifiche</b> 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)</p> <p><b>Altre certificazioni</b> (Certificazioni specifiche di conformità alle direttive internazionali e alle norme UNI relativamente ai prodotti forniti- 4 procedure)</p>	<p><b>Certificazioni richieste</b></p> <p><b>ISO 9001</b> (4 procedure)</p> <p><b>ISO 14001</b> (4 procedure)</p> <p><b>ISO 45001</b> (4 procedure)</p> <p><b>SA 8000</b> (8 procedure - richiesta di conformarsi)</p> <p><b>Attestazioni SOA</b> Requisiti per lavori inferiori a 150.000,00 (6 procedure)</p> <p><b>Certificazioni per lavorazioni specifiche</b> 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 (7 procedure)</p> <p><b>Altre certificazioni</b> (Certificazioni specifiche di conformità alle direttive internazionali e alle norme UNI relativamente ai prodotti forniti- 4 procedure)</p>

2021

2022

2023

Il numero maggiore di procedure negoziate registrato nel triennio preso in esame si spiega anche con l'entrata in vigore del nuovo codice dei contratti che in continuità con i decreti semplificazione previgenti (L. 108/21 di conversione del D.L. 77/21) 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. 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 Codice 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.

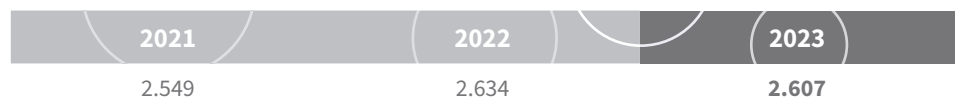
# Vapore delle forniture

## FORNITORI IN CIFRE

Il numero dei fornitori appare in linea con il dato dell'anno precedente: sono 2.607 i forn-

tori con i quali il Gruppo Estra ha interagito, a fronte dei 2.634 del 2022.

### NUMERO FORNITORI



Per quanto riguarda la tipologia societaria dei fornitori, si evidenzia che 68 fornitori, rappresentativi del 2,6% del totale, è costituito da cooperative e consorzi. La restante parte è costituita da una variegata tipologia di soggetti giuridici come le società di persone e di capitali, nonché associazioni, liberi professionisti e studi associati. In perfetta continuità con quanto emerso negli anni precedenti, il 97,6% dei fornitori (2.545 su 2.607) sono aziende italiane, mentre la restante parte ha sede all'estero, soprattutto in Europa.

I fornitori offrono un'ampia varietà di servizi in linea con le diverse aree di business del Gruppo Estra. La maggioranza è specializzata nei 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 edi-

li (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 di varia natura, sponsorizzazioni, comunicazione, 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. Bisenzio Ambiente collabora con fornitori specializzati nel trattamento di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi e nella manutenzione dell'impianto. Infine, i fornitori di Ecocentro Toscana operano soprattutto nell'ambito del trattamento, gestione e trasporto dei rifiuti.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei fornitori italiani, la tabella sottostante mostra una sostanziale stabilità nel triennio preso in esame, con il 65% dei fornitori localizzati nelle regioni del Centro Italia, per un totale di 1.692 fornitori.

La Toscana si conferma stabilmente la regione che vanta il maggior numero di partner com-



mercials del Gruppo: ben 1.212 imprese sulle 2.545 italiane, infatti, hanno sede in Toscana. Se si prendono in considerazione soltanto le aziende italiane, si nota dunque che 47,6% sono toscane; seguono la Lombardia e le Marche, rispettivamente con il 16,2% e l'8,9% 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 riferimen-

to del Centro Italia. Il numero complessivo dei fornitori provenienti dal Centro Italia è in lieve ma progressiva crescita nel corso del triennio (+1,9%). La ripartizione dei fornitori in termini percentuali tra le regioni del Centro Italia mostra un aumento dei partner toscani che passano dal 66,6% nel 2022 al 71,6% nel 2023; inoltre si registra un lieve calo dei fornitori marchigiani che si attestano al 13,4% rispetto al 16% dello scorso anno.

#### RIPARTIZIONE DEI FORNITORI IN TERMINI PERCENTUALI TRA LE REGIONI DEL CENTRO ITALIA

	2021	2022	2023
ABRUZZO	4,3%	4,4%	3,0%
LAZIO	7,9%	8,0%	8,3%
MARCHE	13,5%	16,0%	13,4%
MOLISE	2,6%	2,3%	1,6%
TOSCANA	68,5%	66,6%	71,6%
UMBRIA	3,1%	2,7%	2,1%
<b>TOTALE FORNITORI CENTRO ITALIA</b>	<b>1.661</b>	<b>1.686</b>	<b>1.692</b>

Nel 2023, il valore complessivo delle forniture del Gruppo Estra, si attesta è pari a 223,6 milioni di euro facendo registrare una riduzione del 30,8% rispetto all'esercizio precedente. La diminuzione significativa del valore compless-

sivo delle forniture che si registra è essenzialmente dovuta, da un lato, ai minori costi della distribuzione gas legati al calo del volume di gas venduto e, dall'altro, alla conseguente riduzione dei costi dell'attività di trading.

#### VALORE COMPLESSIVO DELLE FORNITURE (MIGLIAIA, €)

	2021	2022	2023
	270.815	323.107	223.616

Le forniture italiane in termini di valore monetario coprono il 96,4% del totale. Il valore delle forniture destinato alle Cooperative e Consorzi è stato pari a 13.552 migliaia di euro. Quanto al valore delle forniture per Società del Gruppo, Estra Energie, la principale Società di vendita del Gruppo, copre il 42,6% dell'importo totale, seguita da Estra Clima

(19,1%), Centria (12,2%) ed Estra (8,1%). Il 65,4% del valore delle forniture italiane del Gruppo si concentra nel Centro Italia (141.011 migliaia di euro), mentre restano piuttosto stabili i valori delle Isole e si registra una flessione del Nord a vantaggio dei territori del Centro e del Sud Italia.

## SUDDIVISIONE GEOGRAFICA DEL VALORE DELLE FORNITURE ITALIANE IN TERMINI PERCENTUALI

	2021	2022	2023
NORD	41,7%	36,5%	28,5%
CENTRO	55,8%	60,3%	65,4%
SUD	2,0%	2,6%	5,4%
ISOLE	0,5%	0,6%	0,7%



## 2023

A livello regionale, la Toscana si conferma la regione con il più alto valore delle forniture, raccogliendo 118.393 migliaia di euro, pari al 54,9% del valore delle forniture italiane, in forte aumento di oltre 19 punti percentuali rispetto al 2022. La maggior concentrazione di valore nella regione Toscana è andata a disca-

pito soprattutto dei fornitori appartenenti alle regioni del Nord, come Lombardia (-3,4 punti) e Piemonte (-5,4 punti) e del centro come Lazio (-6,8 punti) e Marche (-4,7 punti). Da sottolineare invece l'aumento delle forniture provenienti dalla Campania (+3,2) sempre rispetto al 2022.





## SUDDIVISIONE ACQUISTI DA FORNITORI ITALIANI PER REGIONE IN %

	2021	2022	2023
<b>TOTALE VALORE FORNITURE ITALIANE (MIGLIAIA, €)</b>	<b>270.334</b>	<b>267.544</b>	<b>215.525</b>
Abruzzo	1,3%	2,0%	0,3%
Basilicata	0,0%	0,1%	0,0%
Calabria	0,5%	0,2%	0,2%
Campania	0,6%	1,1%	4,3%
Emilia Romagna	4,7%	4,2%	3,1%
Friuli Venezia Giulia	0,1%	1,7%	2,8%
Lazio	4,5%	14,0%	7,2%
Liguria	0,5%	0,6%	0,7%
Lombardia	21,0%	20,6%	17,2%
Marche	5,1%	6,3%	1,6%
Molise	0,4%	0,4%	0,6%
Piemonte	13,0%	6,8%	1,4%
Puglia	0,8%	1,1%	0,9%
Sardegna	0,1%	0,0%	0,0%
Sicilia	0,4%	0,6%	0,6%
Toscana	43,8%	35,8%	54,9%
Trentino Alto Adige	0,2%	0,3%	0,3%
Umbria	0,8%	1,8%	0,8%
Valle d'Aosta	0,0%	0,0%	0,0%
Veneto	2,2%	2,4%	2,9%

Dall'analisi del valore delle forniture del Centro Italia, pari a 141.010 migliaia di €, emerge la forte concentrazione delle forniture nella regione Toscana. In questo senso, non solo la Toscana aumenta di 24,6 punti percentuali il valore delle proprie forniture, ma fa anche registrare il livello

di concentrazione più alto dell'intero triennio, ovvero pari all'84,0%.

Le Marche e il Lazio, invece, subiscono una brusca frenata con una forte riduzione del valore delle forniture, rispettivamente pari a -8,1 e -12,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

## 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%

# 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 2023, come si evince dalle tabelle sottostanti, gli acquisti tramite ordini da contratto, acquisti autorizzati e rapidi autorizzati sono stati complessivamente pari a 199.818 migliaia di €, in netta diminuzione rispetto alle 306.899 migliaia di euro, in linea con quanto avvenuto per il valore delle forniture. Hanno

quindi rappresentato circa il 89,4% del totale del valore delle forniture.

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 in generale a ridurre le tipologie di acquisto di questo tipo e le Società 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 2023 le prefatture hanno riguardato solo Centria e ammontano a 953 migliaia di euro.

## ORDINI DA CONTRATTO (MIGLIAIA DI €)\*



## ACQUISTI AUTORIZZATI E ACQUISTI RAPIDI AUTORIZZATI (MIGLIAIA DI €)\*



\* I dati non includono le Società Piceno Gas Vendita, Gas Marca, Ecos, Bisenzio Ambiente e EcoCentro, per le quali non è stato possibile suddividere gli acquisti tra ordini da contratto, acquisti autorizzati e acquisti rapidi autorizzati. Nel 2023 i loro acquisti complessivi ammontano a 16.259 migliaia di €.







**NOTA  
METODOLOGICA**

# Nota metodologica

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2023 al 31.12.2023. Per quanto concerne invece il perimetro di rendicontazione, esso comprende tutte le Società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato del Gruppo.

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: Occupa-

*tional Health and Safety*” e “GRI 306: Waste” del 2020. Per ciascun tema riportato nella presente relazione si evidenzia la sua materialità rispetto all’analisi effettuata da Estra, i rischi collegati e le relative modalità di gestione, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

TEMI MATERIALI	INDICATORI 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*

TEMI MATERIALI	INDICATORI GRI	IMPATTO INTERNO	IMPATTO ESTERNO
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.



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 quanto riguarda le retribuzioni, per il 2023, il rapporto tra lo stipendio medio base annuale femminile e maschile è stato calcolato riproponendo lo stipendio base in funzione delle mensilità retributive effettivamente corrisposte durante l'anno al fine di fornire una rappresentazione più

corretta e puntuale del dato. Per quanto riguarda, invece, il rapporto tra la retribuzione totale media annuale femminile e maschile, il dato non è stata riproporzionato in base alle mensilità retributive effettivamente corrisposte, bensì è stata considerata la retribuzione globale effettiva per evitare di sottostimare o sovrastimare l'importo relativo alle indennità variabili come, ad esempio, gli straordinari o le indennità di trasferta.

- Si specifica che, al fine di migliorare il dato, le ore lavorate per i dipendenti sono state calcolate togliendo le ore di assenza dalle ore lavorabili e aggiungendo le ore straordinarie e le ferie maturate ma non godute. Per i lavoratori somministrati le ore lavorate sono state calcolate togliendo le ore di assenza dalle ore lavorabili e aggiungendo le ore straordinarie.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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 pubblicati da DEFRA nel 2023 in riferimento all'ultimo aggiornamento. Le emissioni derivanti da perdite di metano sono calcolate con un GWP del metano pari a 27,9, come indicato nello studio scientifico dell'Inter-

governmental 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 2020.
  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 green) per il fattore di emissione residual mix dell’Italia, secondo l’*European Residual Mixes*, AIB – dati 2022.

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.

Per quanto riguarda le stime effettuate sui consumi delle sedi, store e uffici occorre segnalare quanto segue:

- Per l’energia elettrica è stato stimato il consumo del mese di dicembre, e in due casi è stato stimato anche il consumo del mese di novembre, facendo una media con i dati consuntivi derivanti dal triennio 2020-2022 (laddove disponibili);
- Per quanto riguarda il gas metano, invece, la stima ha riguardato l’ultimo bimestre (novembre e dicembre) e anch’essa è stata prodotta con la stessa logica applicata alla stima dei consumi di energia elettrica, ovvero, attraverso la media con i dati con-

suntivi di gas metano derivanti dal triennio 2020-2022 (laddove disponibili).

Per quanto riguarda le emissioni evitate, emerge quanto segue. Il Gruppo ha condiviso internamente una metodologia per il calcolo delle emissioni evitate per la produzione di energia elettrica, termica e frigorifera da fonti rinnovabili che sono state riportate di seguito. Per calcolare le emissioni evitate da energia elettrica rinnovabile, è stato moltiplicato il quantitativo di energia elettrica per il fattore di emissione tratto da *Confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2020*.

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/](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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> e conseguentemente quelle evitate.

Infine, non tutta l'energia termica prodotta dall'impianto a biomassa e ceduta alla rete proviene dalla caldaia a biomassa; una parte infatti deriva dall'uso delle caldaie a metano,

utilizzate solo come backup dell'impianto in caso di fermo per manutenzione o guasto. Pertanto, sono state considerate come emissioni evitate soltanto la quota parte relativa all'energia effettivamente proveniente da fonte rinnovabile, ovvero considerando rispetto alla totalità dell'energia termica prodotta, quanta di questa è dovuta alla caldaia a cippato.

Questo Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Estra SpA il 27 marzo 2024 ed è stato redatto da:

**Saura Saccenti**

Responsabile redazione Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità

**Manuela Berra**

Coordinatrice Gruppo di Lavoro per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità

**Patrice De Micco e Michele Rossi**

Professionisti esterni

Componenti del Gruppo di Lavoro per la redazione della Dichiarazione non Finanziaria e Bilancio di Sostenibilità:

Francesco Aiazzi, Felice Amelia, Giacomo Bacci, Daniela Baldini, Alessio Baldini, Andrea Barni, Marta Bindi, Elisa Bonci, Alessandra Buzzigoli, Elena Caselli, Lisa Cioni, Stefania Coradeschi, Dania De Ascentiis, Massimiliano Del Segato, Serena Fabianelli, Ilaria Gabbiani, Alessandro Gavagni, Salvatore Giambona, Carlotta Happacher, Carlotta Lorenzetti, Stefania Mazzolai, Alberto Mele, Matteo Moruzzi, Emanuele Nocciarelli, Roberta Pelagagge, Rosaria Pellecchia, Swami Pellegrini, Marco Pitzalis, Valentina Rensi, Giuseppe Rubechi, Guido Rustichini, Federico Scopini, Virginia Sforzi, Francesca Taddei, Massimo Tiberi, Francesca Venuti.

Un sentito ringraziamento a tutti i colleghi che hanno collaborato alla raccolta dei dati e al controllo delle informazioni.

La versione online del Bilancio di Sostenibilità 2023 è disponibile alla pagina [corporate.estra.it](https://corporate.estra.it).

La Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario 2023 del Gruppo Estra redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e accompagnata dalla Relazione della Società di Revisione indipendente EY SpA, è disponibile alla pagina <https://corporate.estra.it/bilanci-relazioni/2023>



*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](http://www.estra.it)

 estra