L’energia per ripartire
Report di Sostenibilità 2020

www.liquigas.com

LIQUIGAS

> “Abbiamo il dovere di portare un contributo concreto nel panorama energetico nazionale, grazie alla disponibilità delle nostre risorse ed esperienze: dobbiamo intraprendere il cammino della conoscenza, della competenza e dello studio.”

ANDREA ARZÁ
AMMINISTRATORE DELEGATO

Cari lettori,

il 2020 è stato un anno straordinario, caratterizzato da incertezza, forti criticità e grandi cambiamenti nelle nostre abitudini. Noi di Liquigas abbiamo saputo reagire prontamente fin dai primi giorni della pandemia, nei confronti delle nostre persone e dei nostri clienti. La nostra energia non si è fermata. Anche quando tutto sembrava in stand by, abbiamo continuato con accuratezza e tempestività a prestare il nostro servizio, essenziale e indispensabile per le famiglie e le attività di impresa, fino ai borghi più remoti del nostro Paese. Abbiamo implementato le procedure necessarie per continuare a essere al fianco delle comunità, mantenendo al centro la salute e la sicurezza di dipendenti e collaboratori. Questo impegno non solo non è mancato nella fase più acuta della pandemia, ma si è rafforzato e consolidato nei mesi seguenti.

A riprova del nostro impegno continuo verso lo sviluppo di una cultura di sostenibilità e di lotta al cambiamento climatico, in linea con gli obiettivi e i principi della capogruppo SHV Energy, abbiamo realizzato il Piano Strategico di Sostenibilità al 2025 che delinea, nell'ambito degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG), gli ambiti di intervento e le azioni per ridurre il nostro impatto lungo tutta la catena del valore e favorire la transizione energetica del Paese, organizzati in funzione di cinque pilastri strategici.

Quest'anno ci ha insegnato l'importanza di essere preparati ad affrontare il cambiamento e di trovare le soluzioni più adeguate alla situazione contingente. Per avere successo è altresì essenziale padroneggiare le conoscenze di base, ma impegnarsi nello studio e nella ricerca continua. Oltre all'apprendimento permanente, assumiamo il ruolo di promotori di una cultura di coscienza ambientale verso le generazioni future, proseguendo le attività di educazione e formazione nelle scuole.

Per noi la sostenibilità ambientale, oltre alla mitigazione degli impatti ambientali lungo tutta la catena del valore, è miglioramento della qualità dell'aria. A seguito di svariate ricerche e studi portati avanti in questo ambito, siamo convinti che i settori del GPL e del GNL abbiano tutte le carte in regola per poter fare affidamento su politiche incentivanti. Inoltre, prevediamo una fornitura incrementale di bioGNL per il mercato dell'autotrazione: un investimento nella direzione della sostenibilità e dei progetti di economia circolare coerente con il nostro impegno per il miglioramento la qualità dell'aria e la riduzione complessiva degli impatti ambientali.

Un principio imprescindibile nello svolgimento delle nostre attività è la tutela della sicurezza delle persone lungo tutte le fasi della catena del valore attraverso la diffusione di una cultura in tal senso sia tra i dipendenti, sia verso fornitori e clienti. La promozione della legalità rappresenta anch'esso un principio chiave, favorendo l'adozione di buone pratiche e sviluppando sistemi tecnologici volti a contrastare i fenomeni di riempimento abusivo, insieme alla compliance ambientale, concepita come imprescindibile per il nostro business. Un ulteriore aspetto chiave del nostro operato è la promozione di una cultura e una coscienza ambientale e civica.

Infine, ringrazio calorosamente le nostre persone, abilitatori del cambiamento e attori di una cultura aziendale basata sulla sostenibilità, l'innovazione, l'inclusione e la diversità.

Con queste premesse vi invito a leggere il nostro Report di Sostenibilità per approfondire le nostre attività dell'anno 2020 e ripartire con coraggio ed energia.

Buona lettura.

Indice

La nostra ambizione 6

CAPITOLO 1
Agiamo contro il cambiamento climatico, migliorando la qualità dell'aria 9

CAPITOLO 2
La nostra energia, per tutti 18

CAPITOLO 3
Garantiamo la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore 24

CAPITOLO 4
Ci impegniamo a favore della legalità 32

CAPITOLO 5
Noi di Liquigas, persone che interpretano il cambiamento 36

Contatti 40

LIQUIGAS

Highlights 2020 Liquigas in breve

Siamo parte del Gruppo SHV Energy. Ora al 100%.

In tutta Italia,
generiamo un valore economico di oltre **436** milioni di euro,
con **18** consociate
più di **50** uffici vendita
oltre **200** autobotti per il trasporto secondario in continuo ammodernamento per aumentare l'efficienza dei consumi e delle emissioni
5.000 rivenditori di GPL in bombole
1 terminale ferroviario e **2** terminali marittimi in Joint Venture
23 stabilimenti e depositi
per i nostri **328.000** clienti

Vogliamo ridurre il nostro impatto ambientale.
Lungo tutta la catena del valore dell'energia, dall'estrazione all'utilizzo finale, abbiamo un impatto ambientale diretto marginale:
con le nostre attività contribuiamo direttamente solo al **4,6%** delle emissioni.

Nel 2020 abbiamo consumato **103.825** GJ di energia,
per un totale di **6.674** tonnellate di CO_2 emesse Scope 1, **1.132** tonnellate di CO_2 emesse Scope 2 – Location-based e **1.221** tonnellate di CO_2 emesse Scope 2 – Market-based.
Nel 2020 abbiamo prodotti **202.176** kg di rifiuti.

Abbiamo investito **95.000** euro in spese ambientali.
Abbiamo rivisto il nostro modello di business in Sardegna per portare sinergia industriale e ridurre le emissioni.
Abbiamo sviluppato un tool interno per ottimizzare il trasporto secondario.

Vogliamo essere un'azienda innovativa.
Siamo **824** dipendenti di cui
761 a tempo determinato
63 part time.
Cresciamo con **14.477** ore di formazione, con investimenti pari a **84.000** di euro e nuovi programmi dedicati alla digitalizzazione.

Portiamo il nostro contributo in tavoli di lavoro sviluppati con SHV Energy per promuovere l'innovazione.

Abbiamo una sola passione: l'energia.

La nostra ambizione

LIQUIGAS

LIQUIGAS

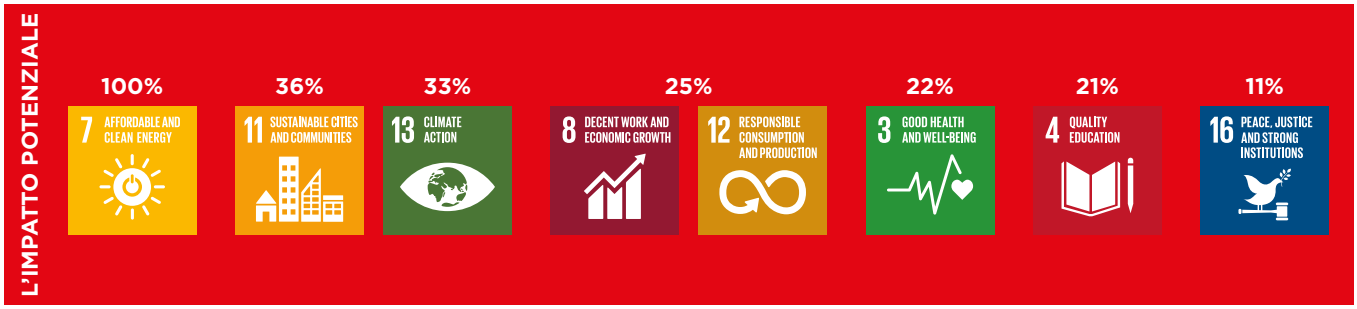
La nostra ambizione

Nel corso del 2020 abbiamo definito il nostro **Piano Strategico di Sostenibilità** al 2025. È stato un passo importante che ci ha permesso di integrare le leve di sostenibilità nel nostro business e tracciare con sempre maggiore chiarezza il nostro percorso futuro. Nelle pagine seguenti vi illustriamo, per ciascun impatto significativo di Liquigas, i nostri obiettivi target e le azioni messe in campo per raggiungere tali obiettivi.

Il Piano Strategico di Sostenibilità è stato approvato dal Leadership Team di Liquigas: i vari direttori di funzione sono responsabili della sua implementazione insieme al team HSE, Sostenibilità e Innovazione, che ne monitora altresì lo stato di avanzamento. Complessivamente, il nostro Piano Strategico di Sostenibilità contribuisce positivamente a otto Sustainable Development Goals, le sfide globali di sostenibilità identificate dalle Nazioni Unite.

Dimensione di sviluppo	UN SDG	OBIETTIVI	I PRINCIPALI PROGETTI CHIAVE
Liquigas garantisce la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore		**Zero infortuni (2025)**	• SHVE Care Program & Habits: evoluzione del progetto Liquicare lanciato in Italia e volto a coinvolgere le Business Unit del Gruppo nello sviluppo di una cultura della sicurezza tra dipendenti, collaboratori e clienti attraverso attività di formazione, informazione e ascolto. Riferimento: p. 28-29 • Sviluppo di sistemi tecnologici, analitici e relazionali per contrastare i riempimenti abusivi di bombole e piccoli serbatoi e salvaguardare la sicurezza dei clienti. Riferimento: p. 30-31
Liquigas migliora la qualità dell'aria e agisce in relazione al cambiamento climatico		**25% di riduzione di CO_2 al 2025 Zero CO_2 emessa per unità energetica al 2040**	• Installazione di sensori su 170 automezzi su 200 per il trasporto secondario del GPL per minimizzare gli incidenti e ridurre le emissioni di CO_2. Riferimento: p. 16 • Ammodernamento delle flotte aziendali con mezzi Euro6. • Monitoraggio dei consumi energetici di stabilimenti e depositi. Riferimento: p. 16 • Utilizzo di energia green al 100% per stabilimenti, depositi e uffici di Liquigas. Riferimento: p. 16 • Contribuire allo sviluppo di città sostenibili attraverso progetti di efficientamento delle flotte urbane (es. Contarina). Riferimento: p. 13
Liquigas dà valore all'industria italiana		**100% offerta di energia nei comuni non metanizzati e difficilmente**	• Progetti di sviluppo di comunità a impatto 0, attraverso il project financing (3 progetti di economia circolare applicata alla mobilità alimentata a gas; 1 progetto di rete canalizzata GNL). Riferimento: p. 13-14 • Finalizzazione del progetto di canalizzazione di Comano Terme con un impianto GNL per il raggiungimento di 750 utenze. Riferimento: p. 13-14 • Ricerca e sviluppo di combustibili rinnovabili e di progetti di economia circolare (come nel caso di Contarina). Riferimento: p. 13

Dimensione di sviluppo	UN SDG	OBIETTIVI	I PRINCIPALI PROGETTI CHIAVE
Liquigas promuove la legalità	4 QUALITY EDUCATION	**50% di riduzione dei riempimenti abusivi (2025) 100.000 ragazzi formati (2025)**	• Installazione di Spin Cap, dispositivo di sicurezza sviluppato con Politecnico di Torino e basato su codici univoci di accesso per il rifornimento legale e sicuro dei piccoli serbatoi di GPL. Riferimento: p. 35 • Coinvolgimento di 600 scuole nel progetto "1,2,3… Respira!", con +60.000 studenti coinvolti in tre edizioni (la più recente avviata nell'anno scolastico 2019/2020). Riferimento: p. 36
Le persone di Liquigas, abilitatori del cambiamento	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	**100 % del personale testimone della nostra cultura**	• Implementazione di nuovi modelli organizzativi per aumentare il benessere dei dipendenti. Riferimento: p. 37-40 • Introduzione del Mobility Manager per gestire e promuovere la mobilità sostenibile.



Nota: Le percentuali sono espressione di un'elaborazione interna che valuta la capacità di impatto delle azioni previste nel Piano Strategico di Sostenibilità di Liquigas sui singoli target per ogni Sustainable Development Goal. Se la percentuale è 100%, questo significa che le azioni di Liquigas contribuiscono a tutti i target del Sustainable Development Goal considerato.

Il contributo di Liquigas a SHV Energy

“Liquigas, con il suo management e le sue persone, ci stimola continuamente a lavorare insieme sui temi legati allo sviluppo sostenibile. Infatti, è stata tra le prime aziende di SHV Energy a raccogliere questa sfida, anche attraverso la segnalazione di informazioni non finanziarie nel suo Rapporto di Sostenibilità.

Il Piano Strategico di Sostenibilità al 2025 rappresenta, in quest’ottica, un grande contributo agli obiettivi di SHV Energy, abbracciando, in un approccio olistico, la tutela dell’ambiente, la sicurezza, il valore per l’industria e la Comunità italiana e la promozione delle buone prassi e della legalità.”

Il pensiero della Presidente Liquigas **Marieke Schoningh**, Board Member di SHV Energy

I nostri prodotti sono parte fondamentale della transizione energetica e siamo fermamente convinti che sia un impegno a lungo termine che richiede soluzioni realistiche e convenienti. Fornendo ai clienti GPL e GNL, stiamo sostituendo l’uso di fonti energetiche più inquinanti come il petrolio e il carbone che contribuiscono al cambiamento climatico e diminuiscono la qualità dell’aria. Sapevate che il GPL produce 180 volte meno particolato rispetto alla combustione della legna? Comprendere l’impatto della qualità dell’aria locale sulla salute è stato particolarmente rilevante nel 2020, con dati emergenti che mostrano una connessione tra la scarsa qualità dell’aria e la gravità delle infezioni COVID-19. Liquigas è in prima linea sul tema della qualità dell’aria, grazie al suo impegno nelle scuole e agli studi condotti in collaborazione con il mondo universitario.
Liquigas, presente in uno dei paesi più colpiti dalla pandemia, si è distinta con le sue azioni a tutela della salute di dipendenti e clienti, garantendo l’accesso all’energia anche nei luoghi più remoti d’Italia e affrontando la crisi in modo resiliente.
Concludo ringraziando tutti coloro che in questo momento di crisi hanno avuto la determinazione di continuare a servire i nostri clienti, consegnando in sicurezza a famiglie e imprese il combustibile di cui hanno bisogno per cucinare, riscaldarsi e per alimentare i propri mezzi.

Capitolo 1

Agiamo contro il cambiamento climatico, migliorando la qualità dell'aria

Migliorare la qualità dell'aria e agire contro il cambiamento climatico significa sviluppare nuovi prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale, oltre che minimizzare i consumi energetici legati alle attività dell'organizzazione.

Obiettivo:

25% di riduzione di CO_2 al 2025
e Zero CO_2 emessa per unità energetica al 2040

“Noi di Liquigas possiamo dare un contributo allo sviluppo di politiche pubbliche per il miglioramento della qualità dell’aria e il contrasto al cambiamento climatico. Intendiamo contribuire ad alimentare il dibattitto a livello locale ed europeo sulla transizione energetica e sostenere l’adozione di regolamenti e normative a favore di soluzioni energetiche pulite.”

ANDREA ARZÁ
AMMINISTRATORE DELEGATO

La nostra visione condivisa

Nel corso del 2020 abbiamo contributo ad alimentare il dibattito in materia energetica e di sviluppo sostenibile: attraverso nuovi studi e dati – sviluppati attraverso ricerche autorevoli - intendiamo definire il nostro contributo al percorso di transizione energetica, nonché identificare il giusto equilibrio per la sostenibilità – ambientale, sociale ed economica - del Sistema Paese.
Nel 2020 un nuovo studio si aggiunge a quelli già sviluppati negli anni precedenti, ossia gli studi commissionati da Assogasliquidi a Enea e Innovhub, con l’obiettivo di confrontare le emissioni inquinanti dei diversi combustibili utilizzati.

I combustibili a confronto

Il nuovo studio del Politecnico di Milano

Contesto

Nel 2020 il Gruppo AWARE (Assessment on WAste and REsources) del Politecnico di Milano ha svolto uno studio sugli impatti ambientali di GPL, GNL, pellet e gasolio, oltre a quelli dell'energia elettrica generata da pompa di calore.
Lo studio ha avuto un duplice intento: da una parte individuare i potenziali di miglioramento ambientale nella nostra attività, dall'altra quantificare eventuali benefici nei confronti delle filiere energetiche concorrenti.

Metodologia

Lo studio è stato condotto attraverso la metodologia del ciclo di vita (Life Cycle Assessment - LCA) per valutare gli impatti potenziali e attuali relativi a un processo o un'attività dell'intero ciclo di vita a partire dall'estrazione, il trattamento delle materie prime, la fabbricazione, il trasporto, la distribuzione, l'uso, il riuso, il riciclo e lo smaltimento finale.

Risultati

Categoria di impatto	Descrizione della categoria di impatto
Cambiamento climatico (CC)	Quantifica gli impatti associati al fenomeno dell'effetto serra, valutando l'incremento della forzante radioattiva infrarossa (kg CO_2 eq.).
Assottigliamento dello strato di ozono (AO)	Quantifica la riduzione della concentrazione di ozono stratosferico, ossia l'incremento dell'assottigliamento dello strato di ozono stratosferico (kg CFC-11 eq.).
Formazione di ozono fotochimico (FO)	Quantifica l'aumento della concentrazione troposferica di ozono (kg COVNM eq.) e fa riferimento alla formazione di smog fotochimico, una miscela complessa di inquinanti atmosferici composta da ozono e altre sostanze chimiche con carattere fortemente ossidante.
Assunzione di materiale particolato (AP)	Quantifica gli effetti sulla salute umana dovuti all'esposizione al particolato PM2,5 (incidenza di malattia).
Tossicità umana non cancerogena (TU_{NC})	Quantifica gli effetti non cancerogeni delle emissioni di sostanze tossiche valutando l'unità tossica comparativa per l'uomo (CTUh).
Tossicità umana cancerogena (TU_C)	Quantifica gli effetti cancerogeni delle emissioni di sostanze tossiche valutando l'unità tossica comparativa per l'uomo (CTUh).
Acidificazione (A)	Fa riferimento al fenomeno delle piogge acide e misura il superamento accumulato del carico critico (moli H+ eq.).
Eutrofizzazione in acqua dolce (ED)	Quantifica la frazione di nutrienti che raggiungono le acque dolci (kg P eq.) e fa riferimento all'eutrofizzazione, ossia un arricchimento eccessivo di sostanze nutritive tale da provocare un'alterazione dell'equilibrio dell'ecosistema.
Eutrofizzazione marina (EM)	Quantifica la frazione di nutrienti che raggiungono le acque marine (kg N eq.) e fa riferimento all'eutrofizzazione, ossia un arricchimento eccessivo di sostanze nutritive tale da provocare un'alterazione dell'equilibrio dell'ecosistema.
Eutrofizzazione terrestre (ET)	Fa riferimento all'arricchimento eccessivo di sostanze nutritive nei suoli e quantifica il superamento accumulato del carico critico (moli N eq.).
Ecotossicità delle acque dolci (EC)	Quantifica gli effetti delle emissioni di sostanze tossiche sull'ecosistema acquatico misurando l'unità tossica comparativa per gli ecosistemi (CTUe).
Consumo di risorse idriche (CA)	Quantifica il livello di scarsità idrica in una determinata area dopo aver soddisfatto la domanda dell'attività antropica sotto esame misurando il potenziale di privazione (m^3 acqua eq.)
Consumo di risorse vettori energetici (CR_E)	Quantifica il livello di depauperamento delle risorse non rinnovabili (minerali e metalli) associato al processo in esame misurando l'impoverimento delle risorse abiotiche, combustibili fossili (MJ)
Consumo di risorse minerali e metalli (CR_M)	Quantifica il livello di depauperamento dei combustibili fossili e dell'uranio associato al processo in esame misurando l'impoverimento delle risorse abiotiche, riserve ultime (kg Sb eq.)
Cumulative energy demand (CED)	Valuta gli impatti energetici di un sistema considerando sia le risorse energetiche non rinnovabili e rinnovabili e misura il consumo dei combustibili fossili e dell'uranio (metodo EF) (MJ)

Le percentuali nelle tabelle successive rappresentano la stima dei potenziali impatti ambientali delle diverse filiere relativamente alle diverse categorie di impatto. I valori sono stati calcolati attraverso i dati raccolti da fonti primarie (provenienti da rilevamenti diretti), secondarie (provenienti da letteratura e banche dati) e terziarie (provenienti da stime e valori medi). L'impatto dello scenario del GPL o del GNL è stato posto al 100%, mentre quello dello scenario della filiera analizzata è stato calcolato di conseguenza. Le celle verdi indicano gli indicatori per i quali la filiera analizzata è migliore rispetto alla filiera GPL o GNL, mentre le celle rosse rappresentano il concetto opposto, ossia che la filiera GPL o GNL si rivela migliore rispetto alla filiera analizzata. Le celle nere rappresentano scenari confrontabili, ossia una variazione di impatto contenuta entro il 10%.

Risultati

Ambito domestico:
La filiera GPL Liquigas offre prestazioni generalmente migliori rispetto alle filiere competitive di pellet (impatti inferiori in 11 su 15 indicatori) e di gasolio (impatti inferiori in 10 su 15 indicatori).

Il confronto con la filiera elettrica con tecnologia a pompa di calore risulta significativamente influenzato dalla tipologia di impianto utilizzato e dalla fonte di approvvigionamento della materia prima (prelievo da rete o produzione da fotovoltaico). In caso di prelievo da rete, l'utilizzo di GPL risulta preferibile sia nel caso di utilizzo di una pompa di calore idronica che alimenta un sistema di riscaldamento a bassa temperatura (impatti inferiori in 6 su 15 indicatori), sia nel caso di riscaldamento con radiatori a 55°C (impatti inferiori in 8 su 15 indicatori). La produzione di elettricità con un impianto fotovoltaico domestico risulta invece più vantaggiosa rispetto alla filiera GPL, che dimostra impatti migliori solamente in 4 su 15 indicatori.

La filiera Liquigas GPL è raccomandabile rispetto a tutti i settori energetici concorrenti rispetto a tre specifiche categorie di impatto tra quelle analizzate: la tossicità umana non cancerogena, l'acidificazione e l'eutrofizzazione terrestre.

Categoria di impatto	Impatto GPL	Impatto pellet	Impatto gasolio	Impatto filiera elettrica con PDC idronica			
				COP 4,55 rete[1]	COP 2,6 rete	COP 4,55 FV[2]	COP 2,6 FV
Cambiamento climatico (CC)	100%	23%	108%	33%	53%	12%	16%
Assottigliamento dello strato di ozono (AO)	100%	28%	247%	46%	75%	12%	15%
Formazione di ozono fotochimico (FO)	100%	241%	143%	45%	76%	18%	29%
Assunzione di materiale particolato (AP)	100%	1162%	141%	97%	166%	30%	49%
Tossicità umana non cancerogena (TU_{NC})	100%	720%	115%	129%	192%	135%	202%
Tossicità umana cancerogena (TU_{C})	100%	152%	85%	100%	158%	60%	89%
Acidificazione (A)	100%	185%	208%	114%	194%	27%	41%
Eutrofizzazione in acqua dolce (ED)	100%	208%	75%	201%	307%	175%	261%
Eutrofizzazione marina (EM)	100%	335%	137%	62%	105%	22%	35%
Eutrofizzazione terrestre (ET)	100%	372%	135%	157%	272%	19%	31%
Ecotossicità delle acque dolci (EC)	100%	195%	111%	49%	78%	37%	56%
Consumo di risorse idriche (CA)	100%	217%	85%	673%	1167%	193%	329%
Consumo di risorse vettori energetici (CR_{E})	100%	28%	130%	35%	61%	6%	9%
Consumo di risorse minerali e metalli (CR_{M})	100%	268%	102%	354%	486%	837%	1332%
Cumulative energy demand (CED)	100%	78%	126%	43%	75%	26%	44%

[1] Prelievo di energia elettrica da rete
[2] Produzione di energia elettrica da un impianto fotovoltaico domestico.

CONCLUSIONI

"Con questo studio del Politecnico di Milano abbiamo potuto analizzare scientificamente tutte le fasi principali del ciclo di vita delle filiere energetiche (produzione del combustibile/energia elettrica, importazione, distribuzione, stoccaggio presso l'utente e combustione finale) scoprendo che, seppur non rinnovabili, il GPL e il GNL offrono prestazioni generalmente migliori rispetto alle filiere di pellet e gasolio nelle condizioni medie operative del contesto italiano, sia nell'ambito domestico che industriale e prestazioni confrontabili persino con la filiera elettrica, in alcuni indicatori."

Risultati

Ambito industriale:
Rispetto al gasolio, la filiera di Liquigas ha impatti positivi: in 11 su 15 indicatori nel caso del GPL e in 10 su 15 indicatori per quanto riguarda il GNL. La filiera del gasolio risulta migliore solo in relazione a due aspetti ambientali, correlati all'eutrofizzazione in acqua dolce e al consumo di risorse idriche.

Categoria di impatto	Impatto GPL	Impatto gasolio	Impatto GNL	Impatto gasolio
Cambiamento climatico (CC)	100%	106%	100%	113%
Assottigliamento dello strato di ozono (AO)	100%	237%	100%	2435%
Formazione di ozono fotochimico (FO)	100%	154%	100%	244%
Assunzione di materiale particolato (AP)	100%	165%	100%	270%
Tossicità umana non cancerogena (TU_{NC})	100%	169%	100%	170%
Tossicità umana cancerogena (TU_{C})	100%	104%	100%	80%
Acidificazione (A)	100%	242%	100%	501%
Eutrofizzazione in acqua dolce (ED)	100%	69%	100%	184%
Eutrofizzazione marina (EM)	100%	153%	100%	240%
Eutrofizzazione terrestre (ET)	100%	152%	100%	238%
Ecotossicità delle acque dolci (EC)	100%	113%	100%	105%
Consumo di risorse idriche (CA)	100%	77%	100%	139%
Consumo di risorse vettori energetici (CR_{E})	100%	124%	100%	109,6%
Consumo di risorse minerali e metalli (CR_{M})	100%	112%	100%	89,9%
Cumulative energy demand (CED)	100%	121%	100%	105%

Città e mobilità sostenibili

Noi di Liquigas ci impegniamo a favorire lo sviluppo di città e mobilità sostenibili promuovendo a livello di Sistema Paese la trasformazione della flotta urbana e aziendale a mezzi GNL/GNC e sostenendo la creazione delle relative infrastrutture. Operiamo inoltre per potenziare i modelli di business basati sull'economia circolare, sviluppando nuovi prodotti rinnovabili, in particolare attraverso la promozione dello sviluppo del bio-GNL per fornire alle industrie del territorio energia pulita.

Verso l'economia circolare: la partnership con Contarina

Nell'ambito dell'impegno per l'economia circolare è proseguito il progetto di riconversione della flotta di automezzi a gasolio di Contarina, società che si occupa della gestione dei rifiuti in 49 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula (Treviso). L'obiettivo è la creazione di una flotta completamente ecosostenibile e la realizzazione dell'impianto di stoccaggio ed erogazione di GNL e GNC prodotto dal trattamento della frazione organica, volto a valorizzare il rifiuto correttamente differenziato dai cittadini per l'alimentazione degli stessi mezzi utilizzati per la raccolta.

CONTARINA SPA

I numeri e i temi chiave

- Riconversione del 50% della flotta di Contarina, pari a 250 mezzi
- Realizzazione di un impianto di stoccaggio ed erogazione di GNL e GNC
- LCA (Life Cycle Assessment) dell'intero ciclo della gestione dei rifiuti.
- Prospettiva futura di utilizzo di biometano a km 0 per alimentare la flotta.

Vantaggi ambientali

- - 23,6% di emissioni di CO_2 generate dal GNL rispetto al gasolio
- - 98,8% di emissioni di SO_2 generate dal GNL rispetto al gasolio
- - 90% di emissioni di PM_{10} generate dal GNL rispetto al gasolio

Comano Terme: una nuova soluzione energetica

È proseguito il progetto di realizzazione del primo impianto canalizzato a GNL, in collaborazione con il Comune di Comano Terme (Trento), per dare a cittadini e imprese sul territorio l'accesso a una soluzione energetica pulita in un contesto in cui la rete nazionale si interrompe a 30 km dal comune.
A dicembre 2020 è stato riempito per la prima volta il serbatoio della rete canalizzata: le prime utenze raggiunte sono state la scuola materna, la chiesa e l'oratorio di Comano Terme, utenze simboliche che rappresentano il trasferimento di valore alla comunità.

I numeri e i temi chiave[3]

- 8 km di lunghezza della rete canalizzata a fine lavori
- + 2 milioni di euro di investimento di Liquigas
- 750 utenze si potranno allacciare alla nuova rete del gas
- 70 contratti siglati nel 2020
- 200 preadesioni nel 2020
- ↓ Costi di consumi e manutenzione
- 870 tCO_2 evitate annualmente, parti ad una diminuzione del 18,4% dopo 6 anni
- - 69,5% di emissioni di PM_{10} in 6 anni

"L'impegno per una maggiore sostenibilità ambientale rappresenta una priorità per il nostro Comune, con l'obiettivo non solo di migliorare la qualità della vita, ma di contribuire allo sviluppo del territorio.
Per questo siamo molto soddisfatti di essere giunti a questo accordo che consentirà a Comano Terme di avere a disposizione una soluzione energetica agevole, sicura e pulita."

FABIO ZAMBOTTI
SINDACO DI COMANO TERME

[3] I calcoli di riduzione delle emissioni in scenari futuri legata al GNL si basano sul fatto che tutti gli utenti locali di energia pubblica e almeno il 65% degli utenti privati passino al GNL entro 6 anni. Maggiori informazioni sulla metodologia di calcolo sono presenti nella Nota Metodologica.

Birrificio Ichnusa

Al birrificio Ichnusa di Assemini (CA) è iniziata l'erogazione di GNL per alimentare le caldaie che generano vapore per la produzione.
Il passaggio da olio combustibile fluido a GNL permetterà di ridurre in maniera importante l'impatto ambientale del birrificio grazie all'abbattimento quasi totale di agenti inquinanti come il biossido di zolfo (So_2), l'ossido di azoto (No_x) e il PM_{10}. Inoltre, si stima una riduzione di un terzo delle emissioni di CO_2 legate alla produzione di energia termica.
Un grande risultato che si inserisce in un percorso che il birrificio di Assemini ha intrapreso per ribadire il rispetto e il legame profondo con il territorio in cui opera. Un progetto ambizioso e complesso, considerando che l'area ad oggi non è ancora metanizzata.

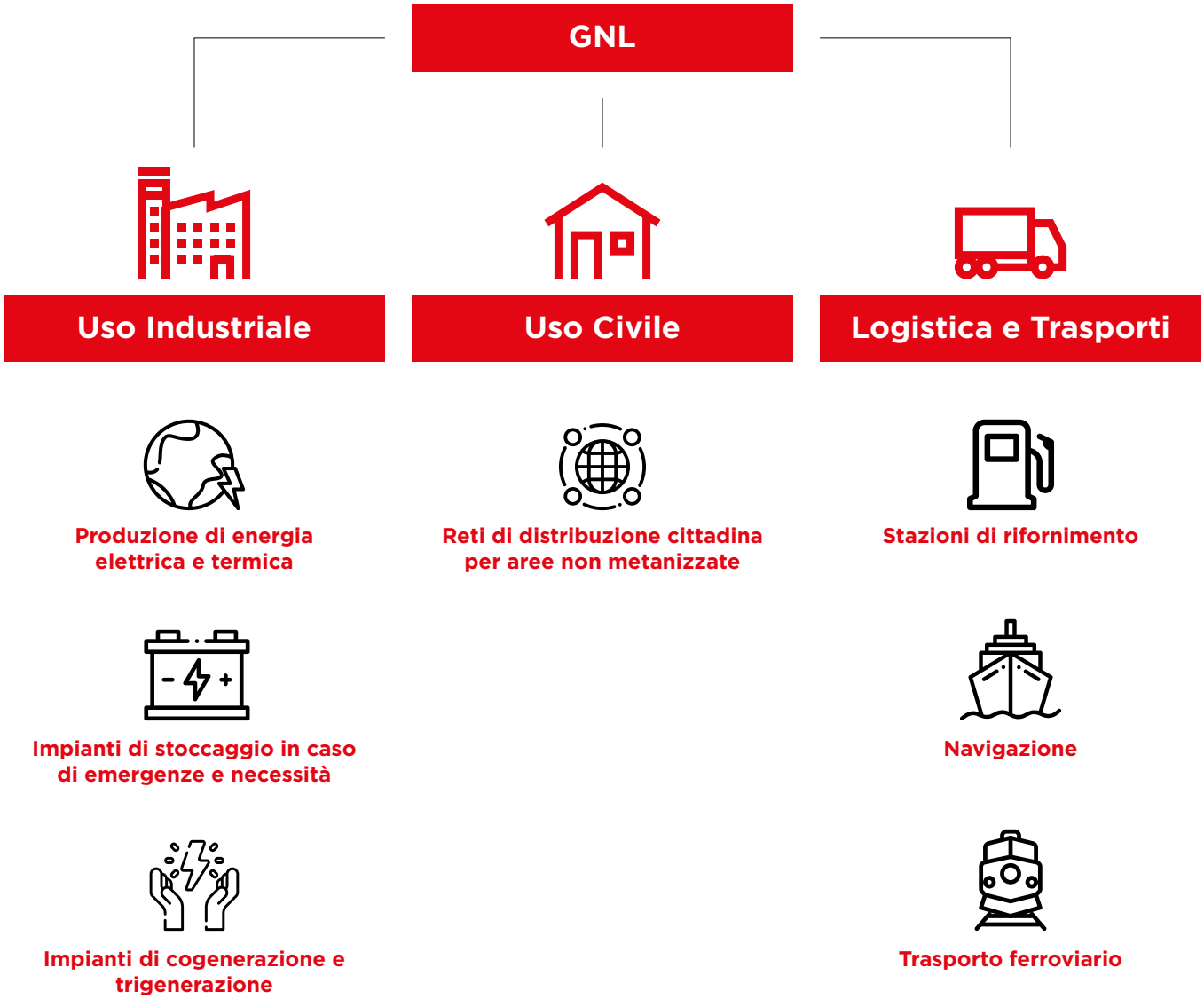
L'IMPIANTO A GNL DEL BIRRIFICIO ICHNUSA STABILIMENTO DI ASSEMINI:

- 1 Serbatoio criogenico: 110 m^3
- 2 vaporizzatori: 1500 m^3/h
- 2 centrali termiche: 12.000 kW
- 1 centrale termica di backup: 12.000kW
- Consumi previsti: oltre 2.000 tonnellate all'anno
- Rifornimenti: 2-3 autobotti settimanali da circa 20 tonnellate nel periodo da marzo a ottobre.

Grazie alla collaborazione con Liquigas, potremo valorizzare la produzione nel rispetto della qualità dell'aria nel nostro territorio, dotando lo stabilimento di un rifornimento energetico costante e sicuro. Dedizione e rispetto sono caratteristiche che condividiamo con il nostro partner.

Il GNL: tutti i campi di applicazione

Il GNL prevede molteplici campi di applicazione e la sua infrastruttura è adattabile alla conversione al bio-GNL, permettendo il trasporto del carburante stesso senza ulteriori adattamenti tecnologici o costi aggiuntivi. Il bio-GNL è un carburante alternativo la cui produzione si iscrive in un approccio di economia circolare, provenendo dalla trasformazione di rifiuti organici e dai residui delle lavorazioni agricole e dell'industria zootecnica, ed è fondamentale per la transizione ecologica e l'aumento della qualità dell'aria date le ridotte emissioni inquinanti rispetto all'utilizzo del gasolio.
Inoltre, rispetto alla filiera del GNL, il bio-GNL risulta avere un impatto derivante dalla logistica inferiore, dato che le materie prime necessarie alla sua produzione sono disponibili localmente e reperibili da aziende agricole.



Gli sviluppi della normativa

2009

La Direttiva europea n. 28 del 2009 per la promozione delle fonti energetiche rinnovabili (RED I) determina l'inclusione del biogas-biometano tra i combustibili alternativi che devono essere miscelati e utilizzati nei trasporti.

2014-2016

La Direttiva 2014/94/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 ottobre 2014, sulla realizzazione di un'infrastruttura per i combustibili alternativi (DAFI) è stata recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs. 16 dicembre 2016, n.257, con il fine di ridurre al minimo la dipendenza dal petrolio e attenuare l'impatto ambientale nel settore dei trasporti. Il Decreto Legislativo prevede in particolare l'ampliamento del numero di stazioni di servizio che erogano metano.

2018

Il Decreto interministeriale del 2 marzo 2018, in linea con la Direttiva UE sulla promozione dell'energia da fonte rinnovabile, determina nuovi incentivi per la produzione di biometano destinato al settore dei trasporti *(l'incentivazione è concessa solo per la produzione di biometano da biomasse "no food", cioè che non sottraggono suolo e coltivazioni all'alimentazione umana)*.

Sempre nel 2018, si è evoluta la Direttiva Europea sulle fonti energetiche rinnovabili (RED II), il cui recepimento a livello italiano è previsto per Giugno 2021. La Direttiva stabilisce che gli stati membri incrementino la quota di energia rinnovabile utilizzata nei trasporti fino al 14% entro il 2030, la quale deve essere composta da biocarburanti per almeno il 0,2% nel 2022, l'1% nel 2025 e il 3,5% nel 2030.

2020

I Decreti Legislativi 3 settembre 2020 n. 116, n. 118, n.119 e n. 121 in materia di rifiuti sono stati emanati all'attuazione del Pacchetto sull'"economia circolare" adottato dall'Unione europea a luglio 2018.

Si prevede una progressiva riduzione del ricorso alla discarica, con l'obiettivo di un conferimento non superiore al 10% dei rifiuti urbani nel 2035.

Questo fenomeno ha accentuato l'interesse per la produzione e l'utilizzo di biometano, per fornire un'alternativa allo smaltimento in discarica di rifiuti organici.

Il Consorzio Europeo Gas for Climate ha calcolato che la filiera europea potrebbe produrre oltre 120 miliardi di metri cubi di gas rinnovabile entro il 2025, pari a circa 200 milioni di metri cubi di bio GNL all'anno, con risparmi di 140 miliardi di euro entro la stessa data, rispetto all'alternativa rappresentata da un sistema energetico basato al 100% sull'energia elettrica (alle tecnologie attuali).

“Noi di Liquigas siamo presenti per portare l’energia ovunque e offrire il nostro servizio, capillare e sostenibile, su tutto il territorio nazionale. La nostra offerta permette alle realtà industriali italiane presenti in aree rurali non raggiunte dalla rete nazionale del gas metano di ammodernare il proprio sistema di approvvigionamento energetico, integrando la sostenibilità ambientale nello sviluppo delle proprie attività.”

ALBERTO DE RUBEIS
DIRETTORE OPERATIONS

Riduzione dell’impatto ambientale interno all’organizzazione

Ci impegniamo a monitorare e ridurre gli impatti ambientali generati dalla nostra organizzazione attraverso diversi progetti e iniziative volte a rendere le nostre attività sempre più ecosostenibili.

Sensoristica sulle autobotti, per monitorare gli stili di guida con obiettivi ambientali e di salute e sicurezza

Nel 2020 è stato avviato il progetto per l’installazione della sensoristica sulle autobotti, per aiutare i nostri conducenti a migliorare il loro comportamento sulla strada.

Lo strumento intende aumentare la sicurezza dei trasportatori e favorire la riduzione del consumo di carburante e delle emissioni di CO_2 associate, grazie al miglioramento delle modalità di conduzione del veicolo. Infatti, il consumo di carburante dipende dal 5% al 30% dal comportamento del guidatore, a prescindere dalla cilindrata o dalle dimensioni del mezzo.

Una flotta aziendale rinnovata

Nel corso del 2020 sono state avviate le analisi per rinnovare il parco auto aziendale favorendo mezzi a minor impatto ambientale ed è altresì proseguita la sostituzione di 10 autobotti con mezzi di nuova generazione. Liquigas conta 195 autobotti di proprietà registrate a sistema e 71 autobotti di terzi.

Tratte ottimizzate

Coerentemente con i nostri obiettivi di sostenibilità ambientale e grazie all’installazione di Smart Meter presso i clienti, ossia sistema di telelettura dei contatori, riusciamo a ottimizzare le tratte dei nostri conducenti per i rifornimenti riducendo conseguentemente le emissioni associate.

Energia certificata da fonti rinnovabili

In un’ottica di miglioramento continuo delle performance ambientali, nel corso dell’anno abbiamo siglato un accordo per la fornitura di energia elettrica per il fabbisogno degli uffici, degli stabilimenti ed altre utenze minori. Da ottobre 2020 Liquigas si approvvigiona da fonti rinnovabili certificate.

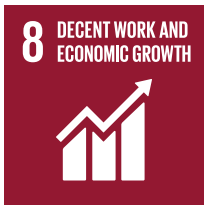
Capitolo 2

La nostra energia, per tutti

Dare energia a tutti per Liquigas vuol dire portare valore sia in ambito domestico sia in ambito industriale, per aiutare l'Italia a ridefinire la produttività nella catena del valore, con particolare riferimento all'approvvigionamento energetico, favorendo non solo la riduzione dei costi ma anche l'aumento della competitività.

Obiettivo:

100% offerta di energia nei comuni non metanizzati
e difficilmente metanizzabili (2025)



“Durante un anno caratterizzato dalla pandemia che ha fermato le attività di una grande parte del territorio, ci siamo preoccupati per i nostri clienti. Nel momento più difficile, abbiamo realizzato un’attività commerciale straordinaria, durante la quale le nostre persone si sono impegnate a contattare personalmente i clienti per assicurarsi del loro corretto accesso all’energia. Il cliente ha percepito e apprezzato questa attenzione e vicinanza, che andava oltre il mero interesse commerciale.”

MARCELLO ZEFFERI
DIRETTORE SALES AND MARKETING

Garantire l’accesso all’energia in un contesto difficile

In quest’anno particolare, noi di Liquigas abbiamo mantenuto la nostra presenza portando l’energia ovunque e offrendo il nostro servizio in modo capillare in tutto il Paese, grazie alla gestione degli stabilimenti e allo smistamento efficace delle scorte a magazzino e dei nuovi ordini.

Le filiere energetiche non hanno risentito in maniera sostanziale delle conseguenze legate alla pandemia da COVID-19. A livello domestico abbiamo registrato un incremento della domanda tra marzo e aprile, i mesi del primo lockdown, sia per un maggiore utilizzo dovuto alla forzata permanenza a casa, sia per l’approvvigionamento precauzionale da parte dei privati. Parallelamente si è verificata una flessione negativa delle vendite di gas nel settore alberghiero e della ristorazione, dovuta alle limitazioni delle attività commerciali definite all’interno dei DPCM di quei mesi.

La gestione dell’offerta e servizio ai clienti Liquigas è stata possibile grazie alla collaborazione e azione congiunta dei gruppi di lavoro dedicati all’approvvigionamento e alla gestione degli stabilimenti che hanno promosso una efficace gestione delle scorte a magazzino e dei nuovi ordini. In questo modo è stato possibile garantire una continuità del business e rispondere alla totalità della domanda, continuando a rifornire di energia tutta l’Italia.

Energia per ripartire

“Nel periodo di lockdown abbiamo conosciuto le storie dei nostri clienti e le loro preoccupazioni per il futuro. Per questo motivo abbiamo deciso di compiere uno sforzo in più, facendoci promotori di misure e strumenti concreti a supporto di tutte le famiglie e delle realtà imprenditoriali italiane.”

DONATELLA SQUELLERIO
DIRETTORE MARKETING E SVILUPPO

A fine 2020, è stata realizzata un’indagine ad hoc per mappare il livello di gradimento dell’esperienza del cliente Liquigas. La campagna ha coinvolto 2.344 clienti dell’offerta domestica ottenendo i seguenti risultati:

8

è il valore dell’NPS complessivo, che rappresenta il grado di soddisfazione dei clienti e la probabilità che raccomandino l’azienda.

8

è il valore del livello di soddisfazione per il sito di Liquigas da parte dei clienti, che apprezzano in particolare la chiarezza espositiva – scala da 1 a 10

8,4

è il valore del livello di soddisfazione per l’area riservata di Liquigas da parte dei clienti.
Nel complesso la usability della sezione soddisfa appieno le aspettative dei clienti, dalla fase di registrazione, alla facilità di navigazione, alla modalità di visualizzazione delle fatture scala da 1 a 10;

8

è il valore del livello di soddisfazione per l’App MyLiquigas da parte dei clienti, che apprezzano diverse caratteristiche e funzionalità – scala da 1 a 10;

Durante la pandemia, per rimanere vicino ai clienti, noi di Liquigas abbiamo messo in campo diverse iniziative.

- La campagna Riparti con Liquigas con video diffuso attraverso diversi canali - mail, SMS e i social – sulle nostre attività per la ripartenza, insieme alla condivisione di consigli per ripartire in sicurezza.
- L’erogazione di uno strumento di credito al consumo per consentire ai clienti domestici di rateizzare i pagamenti.
- PEEKEE: abbiamo sostenuto i piccoli/medi produttori agricoli clienti Liquigas nel potenziamento delle vendite online tramite l’utilizzo del portale, attraverso un’offerta agevolata dedicata.
- Co.Mark: abbiamo sostenuto i nostri clienti nel loro percorso per rilanciare la loro attività in un contesto economico difficile, anche attraverso un assessment digitale gratuito e linee guida strategiche per potenziare il digital marketing.

Il nostro “ecosistema di relazioni”: come parliamo ai clienti

Servizio clienti

1
Servizio clienti dedicato

69
Operatori

527.000
Chiamate ricevute

Customer experience

2.344
Intervistati

854
Clienti litro

854
Clienti metro cubo

8,0 (+0,1)
Soddisfazione per il sito

7,6 (+0,2)
Soddisfazione per l’immagine di Liquigas

8
NPS

Canali digitali

11.095
Linkedin follower

2.194
Facebook followers

10.694
Utenti attivi App MyLiquigas

29.108
Profili attivi nell’area on-line riservata

30
Partnership e iniziative caricate su You Tube

Liquigas per i clienti

Offerta domestica

Anche nel 2020 è proseguita la partnership con E.ON, accordo di collaborazione commerciale volta a offrire ai nostri clienti soluzioni energetiche più efficienti consentendo di ridurre i consumi, risparmiando sui costi e minimizzando gli impatti ambientali.

Le soluzioni sviluppate con E.ON

Nel 2020 sono stati stipulati quasi 2000 contratti per:

E.ON LuceVerde	Fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.
E.ON ClimaSmart	Soluzioni intelligenti per la gestione smart della climatizzazione domestica mettendo a disposizione una caldaia a condensazione, un climatizzatore e una pompa di calore.
E.ON SoleSmart	Installazione di impianti fotovoltaici

Le sinergie industriali di Liquigas

LA JOINT VENTURE CON ENI

Nel 2020 Liquigas ha proseguito le attività previste dalla Joint Venture siglata nel 2019 con ENI, dando vita a uno dei poli energetici più importanti della Sardegna, la cui società operativa è Costiero Gas Livorno S.p.A.
La sinergia industriale, grazie alla collocazione delle fasi di collaudo e imbottigliamento del GPL nello stesso luogo, ha permesso di realizzare uno degli stabilimenti di GPL più efficienti in Italia, oltre a ridurre le emissioni associate all'attività produttiva e al trasporto.

LA SATURAZIONE DEGLI IMPIANTI

Il 2020 si è caratterizzato da un aumento della produzione di GPL per conto di terzi; ciò ha permesso una migliore saturazione degli impianti, specialmente negli stabilimenti del centro e del sud Italia.

L'elevata domanda di produzione di GPL da parte di terzi ha evidenziato l'attrattività dei nostri siti produttivi e ci ha permesso di ottimizzare le risorse impiegate grazie a un maggiore utilizzo degli impianti.

Le novità per i nostri clienti

Nel 2020 sono proseguite le installazioni degli Smart Meter, una tecnologia avanzata per la gestione e la telelettura dei contatori che consente una misurazione precisa e puntuale dei consumi di GPL e dell'affidabilità dell'intera struttura.

Adottata dal 2018, offre la possibilità di rifornire i clienti in modo più tempestivo, ottimizzare le tratte per i rifornimenti e ridurre le emissioni, permettere ai clienti di acquisire consapevolezza sui propri consumi.

I numeri del 2020

15.000 Smart Meter installati
13.000 Clienti che hanno beneficiato dell'installazione dello Smart Meter

Nel 2020 si è consolidato l'utilizzo del sistema Salesforce, che permette di gestire in modo ottimale l'acquisizione del cliente, migliorandone l'esperienza in fase di acquisizione e velocizzando i contatti con i nostri agenti, in un'ottica di efficienza e ottimizzazione. Lo strumento si è rivelato particolarmente utile durante il periodo di lockdown, garantendo la continuità del servizio permettendo di svolgere tutte le attività da remoto.

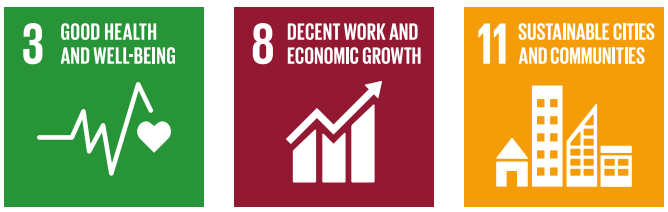
Capitolo 3

Garantiamo la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore

Garantire la tutela della salute e della sicurezza a livello strategico significa per Liquigas porsi degli obiettivi a lungo termine, assicurando la diffusione di tale cultura e di buone pratiche lungo tutta la catena del valore, generando così un vantaggio competitivo e creando una brand image associata alla sicurezza sia per i fornitori, sia per i dipendenti, sia per i clienti.

Obiettivo:

Zero infortuni entro il 2025.



“Da sempre siamo convinti che la sostenibilità sia un asset determinante per generare sviluppo e benessere futuro. La scelta di Liquigas è quella di rafforzare ulteriormente il proprio impegno con nuove iniziative e obiettivi per rispondere concretamente alla chiamata all’azione che ci giunge dalle comunità territoriali. Il nostro Piano Strategico di Sostenibilità al 2025 va proprio in questa direzione e mira a coinvolgere tutti i nostri stakeholder in un percorso pragmatico e trasparente.”

SIMONE CASCIOLI
RESPONSABILE HSE, SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

Per raggiungere l’obiettivo zero infortuni entro il 2025 agiamo, in linea con la capogruppo SHV Energy, secondo due pilastri principali:

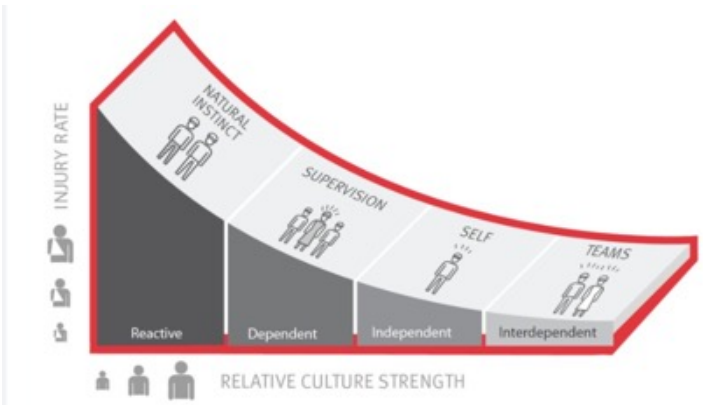
1. seguiamo una roadmap volta ad aumentare la cultura e la responsabilità individuale in materia di sicurezza;
2. mettiamo in pratica la “Operational Discipline Process Safety”, ossia una focalizzazione dell’azienda sui temi di salute e sicurezza per la prevenzione di incidenti rilevanti nelle attività dei nostri stabilimenti e depositi.

La gestione della salute e della sicurezza è presieduta da un Leadership Team, composto dall’Amministratore Delegato, dai Direttori delle aree aziendali e il responsabile HSE, che verifica periodicamente il rispetto delle norme di sicurezza negli impianti di riempimenti e i depositi durante le “Safety Walks” utilizzando una specifica lista di controlli. Questa attività è stata temporaneamente sospesa a causa della pandemia.

LA CULTURA DELLA SICUREZZA

Vogliamo rafforzare sempre di più la nostra cultura in materia di salute e sicurezza: come mostra la curva di Bradley, una forte cultura della sicurezza permette di aumentare la tutela delle persone.

Vogliamo passare in particolare da una fase “indipendente”, in cui le persone si assumono le responsabilità e credono di poter fare la differenza con le loro azioni diminuendo così ulteriormente il tasso di incidenti, a una “interdipendente”, in cui le squadre sentono la proprietà e la responsabilità della cultura della sicurezza, rendendo possibile l’obiettivo zero infortuni.



Il nostro impegno strategico per la sicurezza

Il progetto Liquicare

Liquigas è impegnata nella diffusione di una cultura della sicurezza in sinergia con SHVE attraverso CARE, un programma di formazione volto ad aumentare il coinvolgimento delle persone in tale ambito.

Nel 2020 è proseguito LiquiCare, il progetto con l'obiettivo di promuovere una cultura basata sulla sicurezza attraverso attività di formazione, informazione e ascolto delle persone che lavorano per noi. In linea con le indicazioni della capogruppo abbiamo inoltre avviato 6 tavoli di lavoro inter-funzionali, organizzati nelle 3 regioni e nella sede di Liquigas e concentrati su 4 argomenti principali.

L'incontro tra colleghi e la possibilità di condividere e riflettere su temi che riguardano il proprio modo di lavorare e quello dei colleghi è un passo significativo e importante per sviluppare la resilienza della nostra organizzazione.

I tavoli di lavoro Liquicare: gli argomenti chiave e gli obiettivi

SICUREZZA PER I LAVORATORI

Tema	Obiettivi condivisi nel 2020	Azione realizzata nel 2020 in funzione dei progetti del 2019
I NEAR MISS Regione Nord	Favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza in azienda; supportare l'apprendimento e l'individuazione dei Near Misses; aiutare le risorse a comprendere l'importanza della segnalazione; semplificare le modalità di segnalazione e la gestione dei Near Misses; aumentare la partecipazione dei dipendenti alla costruzione di un'azienda più sicura attraverso il gioco di squadra.	È stato realizzato un nuovo modello per la segnalazione degli eventi riconducibili ad incidenti o near miss fruibile per tutti, con delle linee guida per la compilazione ben definite e disponibile sulla Intranet aziendale. Il modulo compilato online viene direttamente inviato all'ufficio sicurezza.
I NEAR MISS Regione Centro	Sensibilizzare tutte le funzioni aziendali per aumentare la cultura della sicurezza nelle persone; imparare a riconoscere un Near Misses per segnalarlo al meglio e sfruttare il valore dell'informazione per prevenire futuri incidenti; ridurre il limite della soggettività nell'analisi dell'evento, influenzata dall'abitudine e dalla ripetizione delle mansioni lavorative che diminuiscono la percezione del rischio; divulgare all'interno dell'azienda la cultura della sicurezza per estenderla, in futuro, anche all'esterno.	
I NEAR MISS Regione Sud	Sviluppo del progetto sulla salute e la sicurezza in atto negli ambiti della mobilità e dell'attività in ufficio e conduzione di un'indagine volta a individuare azioni e situazioni capaci di generare Near Misses.	
Sicurezza presso i clienti	Istruire i clienti sull'uso corretto dei prodotti Liquigas in sicurezza; eliminare le consuetudini rischiose che derivano da false informazioni; trasferire la cultura della sicurezza con strumenti semplici e informazioni di facile memorizzazione; infondere la sicurezza come valore sociale sulla clientela Liquigas.	È stato definito un sistema pratico per informare i visitatori e i dipendenti di ditte terze delle linee guida per accedere in modo sicuro all'interno dei nostri uffici e stabilimenti attraverso una nuova brochure dedicata.
Sicurezza per le ditte terze	Portare gli standard di sicurezza di ditte terze al livello di quelli adottati in Liquigas; aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza di ditte terze sui temi di sicurezza; implementare strumenti di governance e controllo.	
Piani di sicurezza annuali di miglioramento	Garantire e migliorare attraverso delle azioni mirate e concordate il rispetto delle procedure attualmente vigenti relative agli accessi di visitatori occasionali, dipendenti di sede o di altra unità produttiva in trasferta e operatori di ditte terze, tenendo conto di strutture diverse sul territorio nazionale; mettere a conoscenza i vari attori delle procedure comportamentali da tenere presso gli stabilimenti Liquigas al fine di garantire il livello di sicurezza necessario e incrementarne la cultura.	

SHV Health & Safety Week: l'evento globale di tutela della salute del gruppo SHV

Noi di Liquigas abbiamo partecipato alla SHV Health & Safety Week – Settimana della Salute e Sicurezza -, iniziativa promossa da SHV Holdings che ha coinvolto tutte le Business Unit del Gruppo nella prima settimana di novembre 2020.
L'iniziativa ha previsto che ciascuno portasse il proprio contributo in termini di attività e iniziative locali volte alla tutela della salute e sicurezza su tutta la catena del valore. Anche noi in Liquigas abbiamo dato il nostro contributo, attraverso:

Organizzazione di workshop sulla sicurezza in formato digitale.

Rilascio di nuove procedure e un nuovo software per la medicina del lavoro.

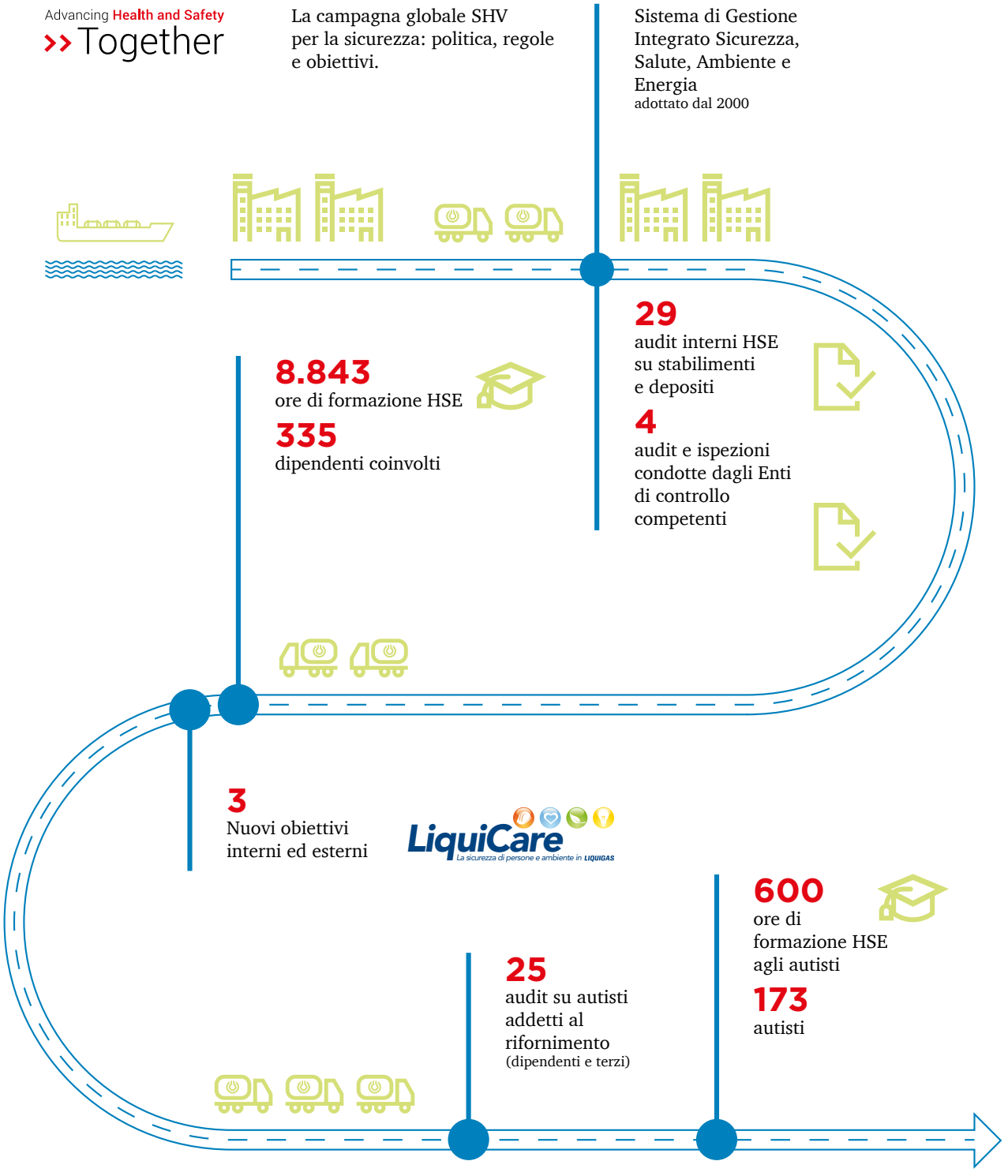
Pubblicazione e semplificazione di una nuova modalità di segnalazione dei Near Miss – (Quasi Incidenti).

Organizzazione di incontri formativi a tutti gli autisti di secondario sfuso sia di Liquigas sia di Ditte Terze, tra ottobre e novembre

"Health & Safety Week è un'iniziativa globale che coinvolge tutte le Business Unit e fornisce l'opportunità di acquisire e mettere in pratica nuove competenze per aiutare le persone a mantenersi al sicuro a vicenda e per ispirarle a dare il buon esempio agli altri. Ciascuno di noi è responsabile della Salute e della Sicurezza, indipendentemente dal nostro posto di lavoro, dalla posizione o dal ruolo all'interno dell'azienda. Vogliamo che questa responsabilità e questa leadership siano visibili e percepite da tutti."

BRAM GRÄBER
CEO DI SHV ENERGY

Il nostro percorso di sicurezza

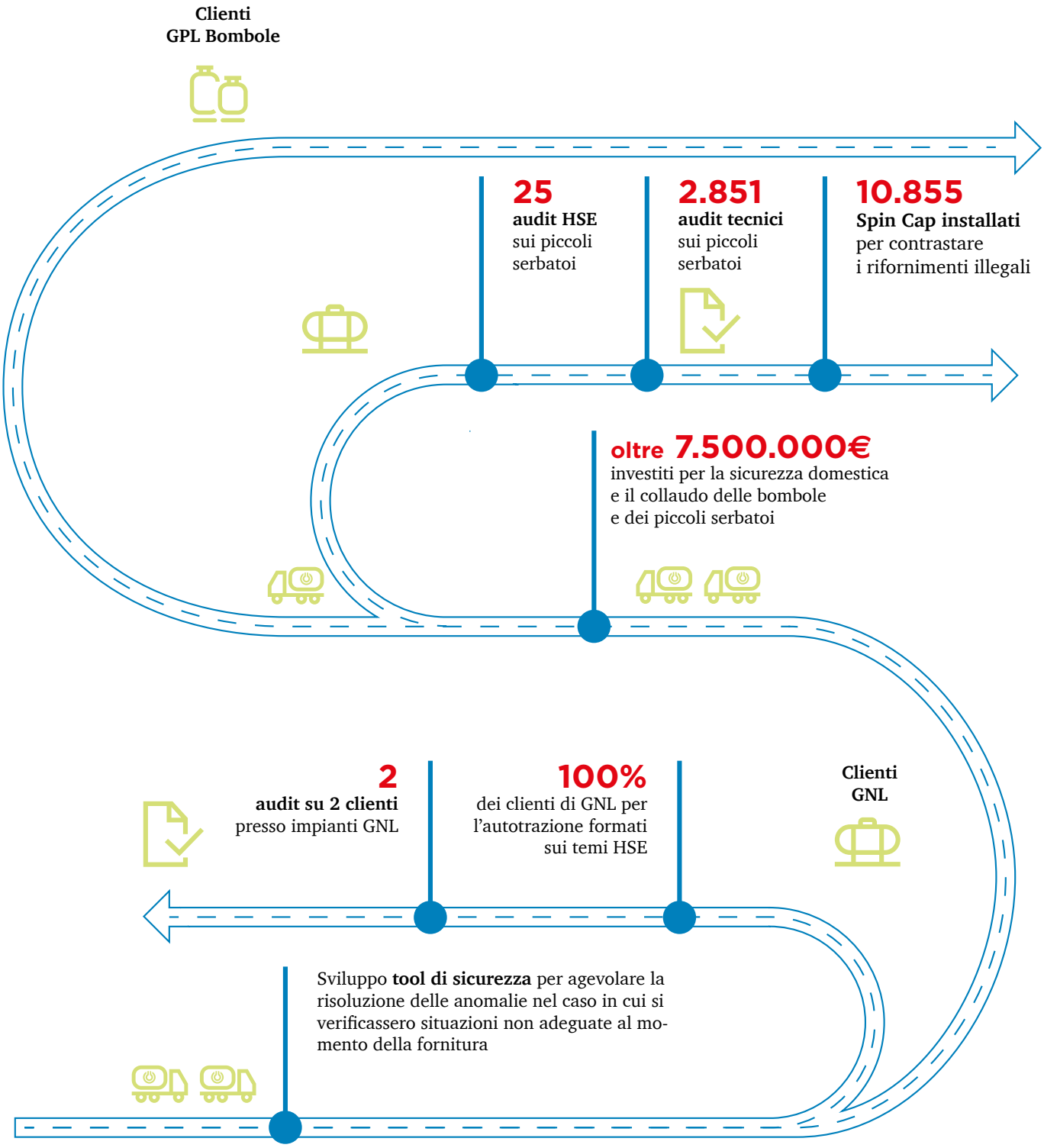


Integrazione delle linee guida di SHV Energy nel piano di salute e sicurezza

OBIETTIVI STRATEGICI

Zero infortuni mortali

Riduzione continua dei tassi relativi a incidenti e Near Miss (quasi incidenti)



Non rimandare l'attuazione di azioni correttive → **Visibilità costante e duratura della leadership della sicurezza** → **Conseguimento coerente e allineato dell'eccellenza della disciplina operativa**

La gestione della pandemia

Durante questo anno di crisi sanitaria globale ci siamo attivati da subito per mettere in sicurezza le nostre persone e continuare a garantire l'erogazione di prodotti e servizi a tutti i nostri clienti.

IL COMITATO

Il 21 febbraio 2020 abbiamo prontamente istituito un Comitato di Crisi COVID-19 per prevenire e limitare il diffondersi del virus.
Partecipanti: Amministratore Delegato, Direttori dell'azienda e figure apicali provenienti da diverse funzioni aziendali come divisione HSE, Operations e Risorse Umane
Il Comitato ha iniziato fin da subito a definire regole e procedure, in linea con quelle della capogruppo. Queste sono state aggregate in un protocollo aziendale condiviso con le rappresentanze sindacali e in linee guida specifiche per ogni categoria di lavoratori.

IL PROTOCOLLO INTERNO

Il protocollo aziendale riunisce le procedure e regole concordate anche con le rappresentanze sindacali e in linea con le regole della capogruppo SHV. Il protocollo prevede regole più stringenti e cautelanti rispetto alla normativa italiana, quali ad esempio l'impiego delle mascherine FFP2 e una distanza di sicurezza di 2 metri. Abbiamo inoltre realizzato e condiviso delle linee guida specifiche per ogni categoria di lavoratori.

LA GESTIONE DEGLI SPAZI

Lo smart working è stato attivato per tutte le categorie la cui mansione poteva permetterlo. Il lavoro da remoto è stato agevolato in maniera particolare per le persone con figli in età scolastica e per persone che erano obbligate a usare i mezzi pubblici, oltre, ovviamente, alle persone con fragilità.

Negli uffici più piccoli e nei depositi è stata ridotta la presenza di dipendenti, autorizzando una capienza massima del 50%, composta principalmente dalle persone la cui attività è necessaria in presenza. Nei siti più popolati il numero massimo di persone ammesse è stato del 30 % e la maggior parte dei viaggi di lavoro è stata vietata.

LA GESTIONE DEGLI CLIENTI

Specifiche procedure sono state messe a punto per tutelare la sicurezza di tutti, tra cui l'incoraggiamento all'uso del pagamento elettronico e l'istituzione della sanificazione delle bombole con soluzioni di ipoclorito, sia in ingresso, sia in uscita dai nostri siti di imbottigliamento.

Capitolo 4

Ci impegniamo a favore della legalità

Promuovere la legalità a livello civile significa, per Liquigas, diffondere e favorire l'adozione di buone pratiche a livello nazionale presso i cittadini, le istituzioni e tutte le altre organizzazioni.

Obiettivo:

50% di riduzione dei riempimenti abusivi (2025)

“La lotta all’illegalità promossa da Liquigas continua costantemente nonostante le difficoltà legate al COVID-19 con la stessa, se non maggiore, intensità. Il riempimento illegale comporta rischi tangibili con ripercussioni sulla sicurezza degli utenti oltre a inefficienza sull’intero mercato del prodotto. Tutti dovrebbero essere a conoscenza degli impatti derivanti dalle attività illegali.”

CLAUDIO BIANCHI
RESPONSABILE LEGALE E SOCIETARIO

Rischi legati all’abusivismo

Il riempimento abusivo delle bombole, infatti, contravviene a precise norme fiscali e di sicurezza e comporta numerosi rischi. Liquigas, con la sua attività, intende promuovere il rispetto delle regole e di una cultura alla legalità.

SOVRA RIEMPIMENTO DELLE BOMBOLE

Il riempimento abusivo delle bombole presso impianti autostradali non consente un appropriato controllo del livello di riempimento della bombola. Questo fa sì che spesso venga superato il limite dell’80% fissato per legge, causando sovrappressione nella bombola, specialmente in caso di variazioni di temperatura, e la sua conseguente esplosione.

FRODE NEI CONFRONTI DEI CLIENTI

L’acquisto di bombole riempite abusivamente comporta spesso oltre a problemi di mancata sicurezza, una frode nei confronti del cliente in quanto spesso sono riempite ad un livello inferiore rispetto al dichiarato.

ASSENZA DI CONTROLLI DELLA TENUTA DELLE BOMBOLE

Le bombole vendute da fornitori che operano in modo abusivo non vengono controllate: non vengono eseguiti i controlli decennali né le periodiche prove di tenuta, mettendo a rischio la sicurezza dell’utente.

EVASIONE FISCALE E INEFFICIENZA

Spesso chi opera abusivamente almeno in parte erode le tasse. All’aumentare del numero di concorrenti che operano in maniera illecita il mercato diventa sempre meno sano, con conseguente aumento dell’inefficienza del sistema, incremento dei costi e del prezzo legati alla vendita delle bombole.

Le modalitá di riconoscimento di una bombola proveniente dal mercato illegale

3 Step per riconoscere una bombola proveniente dal mercato illegale ed evitare di approvvigionarsi da un fornitore di bombole abusive:

1 Verificare la data di collaudo decennale posta sull'etichetta della bombola.

2 Verificare l'appropriato stato fisico della bombola, ossia il suo livello di arrugginimento, il suo livello di deterioramento e la presenza dell'apposito adesivo con evidenza del luogo di riempimento.

3 Rivolgersi a rivenditori autorizzati

A SUPPORTO DELLA LEGALITÁ

Il rispetto delle regole e la diffusione di una cultura della legalità sono per Liquigas una mission aziendale, che assume ancora più rilevanza proprio in relazione alla tutela della salute e della sicurezza delle persone e nella capacità di sostenere un'economia sostenibile e virtuosa per il bene di tutti.

Nel 2020 è proseguita l'attività di sensibilizzazione dell'associazione di settore per aggiornare e fornire tutti gli elementi sulla tematica del riempimento illegale delle bombole alle forze dell'ordine e alla Guardia di Finanza.
In aggiunta ai sequestri penali la normativa specifica del settore ha previsto la possibilità di applicare i sequestri amministrativi, rafforzando così le misure di contrasto alla criminalità. Sulla base della nuova normativa introdotta dalla legge di bilancio del 2019, infatti, è previsto che l'illecito imbottigliamento costituisca un presupposto legittimante al sequestro amministrativo delle attrezzature e degli impianti utilizzati, sottraendo in modo definitivo a chi ha compiuto l'atto illecito gli strumenti per proseguire la sua attività altrove.

- Oltre 122 procedimenti penali a seguito di denunce e querele formalizzate da Liquigas.
- Proseguimento della collaborazione con Vigili del Fuoco e Guardia di Finanza:
  - +20% di bombole sequestrate nel 2020 da parte della Guardia di Finanza e dei Vigili del Fuoco, in seguito a querele di Liquigas o azioni autonome di polizia giudiziaria rispetto al 2019
  - 91 procedimenti penali ancora pendenti di cui 22 avviati nel 2020
  - 9 sequestri penali di siti nel 2020
  - 6 sequestri amministrativi di beni nel 2020
- Continua attività di informazione sul territorio per la diffusione di buone pratiche di gestione del GPL
- L'attività illegale riguarda anche il segmento del GPL sfuso, per questo motivo nel 2020 Liquigas ha installato 10.855 Spin Cap funzionali al monitoraggio delle corrette modalità di rifornimento dei serbatoi.

Obiettivo: 100.000 ragazzi formati per promuovere una cultura diffusa della legalità (2025)

Educazione alla coscienza ambientale

“La scuola è un pilastro della nostra società che oggi ha ancora più bisogno di essere supportato per garantire la continuità didattica di fronte alle difficoltà create dal COVID-19. Non abbiamo avuto dubbi nel rinnovare l’impegno a contribuire a creare nel Paese una vera cultura della qualità dell’aria e, al tempo stesso, abbiamo voluto rilanciare il programma “1, 2, 3… Respira!” con un contest che possa dare maggiore spazio alla creatività delle nuove generazioni.”

DONATELLA SQUELLERIO
DIRETTORE MARKETING E SVILUPPO

Il progetto di formazione “1, 2, 3… Respira!” per promuovere presso le scuole i temi dello sviluppo sostenibile e della qualità dell’aria è proseguito anche nel 2020, reinventandosi in modalità digitale.

L’iniziativa ha coinvolto attivamente studenti, genitori e insegnanti attraverso l’utilizzo di strumenti interattivi per far acquisire consapevolezza sulle scelte energetiche quotidiane.

In particolare, l’iniziativa è stata realizzata attraverso una piattaforma online sulla quale sono stati caricati strumenti didattici arricchiti e rinnovati allo scopo di creare momenti di condivisione, anche a distanza.

1, 2, 3… Respira!” si è concluso, come negli anni precedenti, assegnando una somma da destinare all’acquisto di materiale scolastico e strumentazioni utili per laboratori scientifici alle classi premiate per i migliori progetti innovativi in termini di sostenibilità e tutela ambientale.

Principali risultati

1.366 kit cartacei di materiale didattico distribuiti nel 2020, ciascuno composto da una guida a supporto dell’insegnante nello svolgimento delle attività, quaderni operativi per gli alunni, un calendario didattico, la locandina con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU e dei volantini da consegnare ai genitori.

542 scuole coinvolte in tutta Italia nel 2020
41.636 studenti coinvolti nel 2020
Circa 109.636 ragazzi coinvolti in tre edizioni (2018-2020)
1 giuria presieduta da Liquigas
3 scuole premiate

Istituto Giovanni Falcone di Trapani – Classe 3°C, con la realizzazione di **“La Terra si rialza”**, un videoclip della nota canzone italiana, Occidentali’s Karma di Francesco Gabbani, il cui testo è stato rielaborato creativamente adattandolo ai temi della sostenibilità ambientale.

Istituto Comprensivo “P. Ferrari” di Pontremoli - Classe 3°B, con la creazione de **“Il Cerchio della Vita”**, un vademecum in video di consigli e buone pratiche per aiutare l’ambiente, con la colonna sonora interpretata dalla cantautrice Ivana Spagna.

Istituto Comprensivo Tito Livio di Napoli - Classe 1°H, con l’ideazione di un gioco da tavolo dedicato al tema della **qualità dell’aria**.

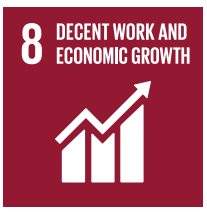
Capitolo 5

Noi di Liquigas, persone che interpretano il cambiamento

Creare una cultura aziendale basata su sostenibilità, innovazione, inclusione e diversità significa spingere il cambiamento lungo tutte le direzioni strategiche di Liquigas.

Obiettivo:

100% del personale testimone della nostra cultura



> “Tutta la situazione che stiamo vivendo, sia da un punto di vista di pandemia, sia da un punto di vista di competitività sul mercato, necessita di avere un’organizzazione formata da persone che siano pronte e abbiano le capacità per poter continuamente cambiare ed evolvere.”

ALESSANDRO MERATI
RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

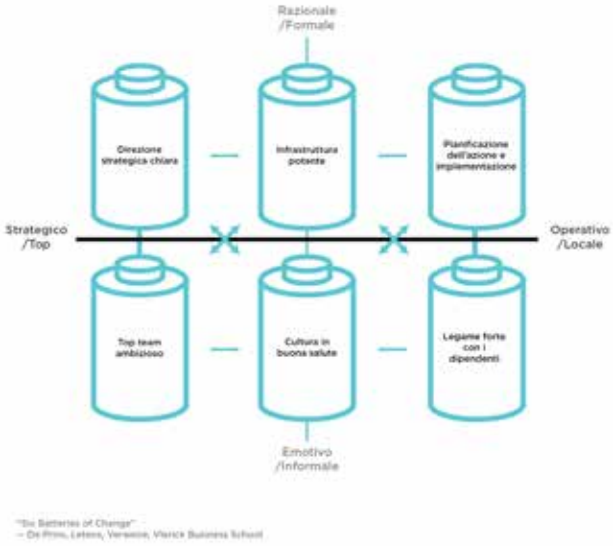
Cultura dell’innovazione e sostenibiità

Da sempre Liquigas ha un impegno nei confronti delle proprie persone, intese come capitale umano nella società e abilitatori del cambiamento, e fornisce gli strumenti per acquisire maggiore consapevolezza e responsabilità in relazione al proprio ruolo, per migliorarsi continuamente.
Mai come oggi, in un momento in cui la discontinuità e il cambiamento sono preponderanti, è essenziale che un’organizzazione e le sue persone riescano ad adattarsi sviluppando innovazione ed evoluzione. Noi di Liquigas ci vogliamo assicurare che le nostre persone acquisiscano al meglio queste capacità e per questo abbiamo deciso di implementare all’interno della nostra organizzazione “SIX BATTERIES”, l’approccio metodologico alla Gestione del Cambiamento proposto dalla capogruppo SHV.

Che cos’è SIX BATTERIES

“SIX BATTERIES” è un approccio teorizzato dalla VLERICK Business School che affronta l’approccio al cambiamento attraverso diversi livelli, utilizzando un approccio olistico e basandosi sulla gestione dell’energia utile a realizzare un cambiamento duraturo ed efficace all’interno di un’organizzazione.

L’approccio si basa su sei “batterie del cambiamento”, che devono essere ricaricate, corrispondenti a sei competenze organizzative che le persone devono acquisire per portare l’organizzazione a realizzare un cambiamento di successo.



Come abbiamo integrato SIX BATTERIES nella nostra organizzazione

Per misurare la presenza e il livello di queste sei capacità organizzative in Liquigas abbiamo sottoposto al management un questionario dedicato, per analizzarne le competenze nelle sei aree chiave.
Il questionario ha ricevuto risultati positivi e ci ha permesso di evidenziare delle aree di miglioramento, grazie alle quali abbiamo identificato una serie di linee d’azione che saranno messe in campo e comunicate alla popolazione aziendale.

BENESSERE DEI DIPENDENTI

Data la situazione pandemica da COVID-19, sin dai primi giorni di pandemia sono state messe in campo diverse iniziative, implementando azioni nel rispetto delle direttive imposte dalla normativa cogente.

SMART WORKING

Liquigas è venuta incontro alle esigenze professionali e personali della popolazione aziendale e, durante il periodo di lockdown, ha lavorato per consentire di lavorare da casa ai dipendenti con mansione compatibile con lo smart working.

100% CONTINUITÀ LAVORATIVA

L'abbassamento dei volumi di attività è stato gestito prontamente, permettendo di non ricorrere alla cassa integrazione per nessun dipendente. Inoltre, laddove possibile, sono stati rivisti le attività per quelle funzioni il cui ruolo non era compatibile con lo smart working al fine di garantire la continuità lavorativa.

INVESTIMENTI PER 600.000 EURO

È stata fornita la possibilità alla popolazione aziendale di lavorare da casa, anche in termini di investimenti, acquistando in maniera repentina nuovi strumenti IT e Digital.

14.477 ORE DI FORMAZIONE IN MODALITÀ E-LEARNING

Nonostante la modalità da remoto, la formazione non si è fermata: abbiamo adattato tutti i corsi in modalità e-learning. È stata erogata formazione di tipo manageriale, workshop per riflettere sul periodo di pandemia, formazione sul nuovo modo di lavorare nel mondo delle vendite con Salesforce, formazione e webinar su tematiche di salute e sicurezza e sostenibilità.

NUOVI STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE INTERNA

In un momento di lontananza fisica, la comunicazione interna ha avuto un ruolo chiave grazie all'utilizzo del digitale e all'introduzione di MOODLE, un nuovo sistema di repository ed e-learning e il maggiore utilizzo di Yammer, strumento social interno.

UN'ASSICURAZIONE DEDICATA

È stata siglata una polizza assicurativa, per coprire eventuali spese per il personale contagiato da COVID-19.

Una rinnovata valutazione delle performance

Nel 2020 abbiamo introdotto un nuovo sistema per supportare le nostre persone nello sviluppo delle loro competenze e il continuo miglioramento delle performance: "Work Day". Si tratta di una soluzione HR integrata con funzionalità di archivio dei dati del personale e permette di adottare uno stile di gestione delle risorse umane partecipativo, in cui le informazioni sono co-costruite con il personale. Questo sistema è alimentabile dai dipendenti, che possono esprimere le proprie aspettative di carriera professionale e inserire competenze ed esperienze che possano valorizzarlo all'interno dell'azienda.
"Work Day" ha portato anche una modifica del sistema di valutazione delle prestazioni. Oltre alla valutazione del manager nei confronti del valutato, è anche prevista un'autovalutazione, permettendo una maggiore responsabilizzazione e opportunità di esprimersi da parte del collaboratore. Attraverso questo nuovo strumento è inoltre possibile richiedere feedback contributi ad altre figure manageriali con cui il collaboratore ha lavorato, oltre al proprio riporto diretto, così da ricevere nuovi e differenti spunti di miglioramento.

"Obiettivo di questo processo è sempre stato rafforzare la cultura aziendale in modo da dare valore al contributo dei singoli e sistematicamente favorire lo sviluppo delle capacità e dell'apporto fornito. Conoscere i propri collaboratori e aver maggiore consapevolezza di se stessi dovrebbe aiutare a far diventare oggetto di lavoro le potenzialità di ogni persona e di ogni team, rendendo possibili percorsi di sviluppo, intesi come occasioni di crescita e rafforzamento delle proprie competenze."

ALESSANDRO MERATI
RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

COORDINAMENTO EDITORIALE

DIREZIONE MARKETING E SVILUPPO

Donatella Squellerio
Direttore Marketing e Sviluppo

Claudia Castagna
Corporate Communication Manager

Vittoria Vigoni
Digital Marketing Specialist

HSE, SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

Simone Cascioli
Responsabile HSE, Sostenibilità e Innovazione

Patrizia Valli
Responsabile Sostenibilità e Innovazione

REDAZIONE

A cura di EY Sustainability Team
Climate Change and Sustainability Services

PROGETTO CREATIVO

Acube s.r.l.

www.liquigas.com

LIQUIGAS

Stampato su carta Lenza Top Recycling Pure: fibre riciclate al 100%.