



**LIQUIGAS**

# **Energia per il cambiamento**

## Report di Sostenibilità 2019



**Anche se il nostro  
colore cambia...**



**LIQUIGAS**

**l'impegno per la  
sostenibilità continua...**



**ANDREA ARZÀ**  
Amministratore  
Delegato

**“ In un contesto di continuo cambiamento, la flessibilità è un valore irrinunciabile per costruire il futuro. Nel percorso verso lo sviluppo sostenibile siamo pronti a metterci in discussione e rinnovarci, sapendo che ciò che facciamo oggi è destinato a essere corretto domani.”**

Cari lettori,

la nostra nuova brand identity, rinnovata per essere vicino ai colori e all'immagine del Gruppo SHV di cui facciamo orgogliosamente parte, non cambia i nostri valori e il nostro agire per lo sviluppo di un business sostenibile.

Il cambiamento climatico è una sfida globale e anche noi, come attori del settore energetico, ci stiamo interrogando da tempo ormai per comprendere quali sono le direzioni di sviluppo ed evoluzione del nostro business.

In uno scenario dove il futuro va costruito senza poter ricorrere a soluzioni preconfezionate, la collaborazione con diverse realtà nazionali e internazionali è fondamentale per ampliare il pensiero industriale e intraprendere un cammino di crescita sostenibile.

Il nostro impegno continua a essere rivolto ad assicurare l'accesso all'energia a tutte quelle realtà, domestiche e industriali che non sono collegate alla rete nazionale, e al contempo promuovere un consumo efficiente e sempre più sostenibile anche a vantaggio della qualità dell'aria nei nostri territori. Studi e ricerche ci permettono, e ci permetteranno in futuro, di ampliare le nostre conoscenze e utilizzare al meglio la capacità intellettuale e tecnologica a disposizione.

La tutela della sicurezza delle persone lungo la nostra catena di fornitura, insieme alla promozione di una cultura

e una coscienza ambientale e civica sono altri due aspetti chiave del nostro operato.

Il nostro impegno è perseguire i fenomeni di illegalità nel nostro mercato e renderla sempre meno conveniente. Stiamo esplorando nuove frontiere, anche legate all'Internet Of Things, perché gli attori del mercato illegale siano costretti ad adottare misure che richiedano maggiori investimenti per agire indisturbati. Il nostro approccio, caratterizzato dal rispetto delle leggi, vuole tutelare la salute e la sicurezza delle persone ed essere il più vantaggioso, anche economicamente.

Inoltre, assumiamo il ruolo di promotori di una cultura di coscienza ambientale verso le generazioni future, continuando le attività di educazione e formazione nelle scuole.

In chiusura, un ringraziamento particolare a tutte le persone di Liquigas, i veri abilitatori del cambiamento. Coltivando il loro valore, e non solo la loro professionalità, intendiamo assumere un ruolo sempre più centrale nella promozione della sostenibilità nei nostri territori.

Con queste premesse vi invito a leggere il nostro Report di Sostenibilità per approfondire i risultati e le iniziative relative al 2019 e per guardare al futuro con entusiasmo.

**ANDREA ARZÀ**  
AMMINISTRATORE DELEGATO

# Highlights 2019

## Liquigas in breve

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

- In tutta Italia, generiamo e distribuiamo un **valore economico di oltre 485 milioni di euro**
- con **18 consociate**
- più di **50 uffici**
- oltre **200 autobotti** per il trasporto secondario in continuo ammodernamento per migliorare l'efficienza dei consumi e il contenimento delle emissioni
- **5.000 rivenditori** di GPL in bombole
- **1 terminale ferroviario** e **2 terminali marittimi** in Joint Venture
- **24 stabilimenti e depositi** per i nostri **330.742 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 totali**.

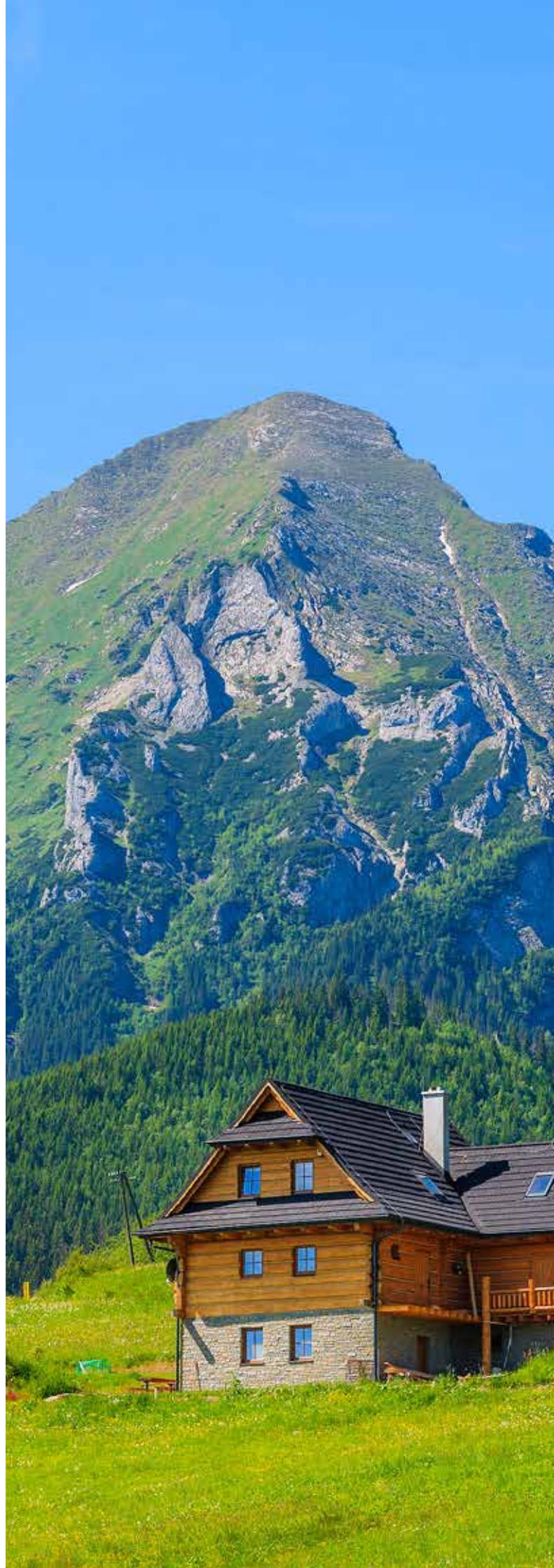
Nel 2019 abbiamo consumato **116.115 GJ di energia**, per un totale di **8.834 tonnellate di CO<sub>2</sub>** emesse, e di **836.320 kg di rifiuti prodotti**.

Abbiamo investito **118.000 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 **830 dipendenti**. Cresciamo con **15.748 ore di formazione**, con **investimenti pari a 225.027 euro** e nuovi programmi dedicati, come la Sales Academy, la "scuola" di formazione per la nostra forza vendite. Portiamo il nostro contributo in tavoli di lavoro sviluppati con SHV Energy per promuovere l'innovazione.

### **Abbiamo una sola passione l'energia.**



## LA JOINT VENTURE CON ENI

Liquigas ed ENI, nel 2019, hanno unito le proprie forze in Sardegna, dando vita ad uno dei poli energetici più importanti della regione.

La sinergia industriale, grazie alla collocazione delle fasi di collaudo e imbottigliamento del GPL nello stesso luogo, permetterà di realizzare uno degli stabilimenti di GPL più efficienti in Italia, nonché di ridurre le emissioni associate all'attività produttiva e al trasporto.



## L'EFFICIENZA DELLA LOGISTICA

I nostri sistemi di gestione integrano un tool per la geolocalizzazione dei clienti, sviluppato nel 2019, con l'obiettivo di ottimizzare l'organizzazione delle uscite di rifornimento, anche per il trasporto secondario erogato da terzi.



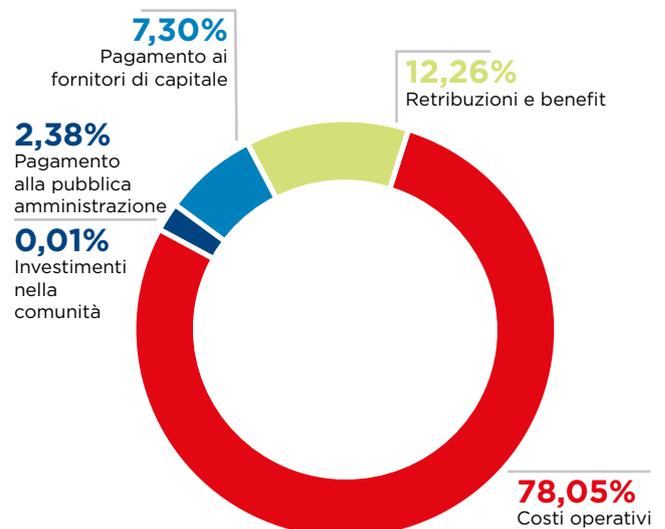
## SALES ACADEMY

Nel 2019 l'avvio della Sales Academy ha permesso di formare la **forza vendita** attraverso l'**Academy Base**, corso formativo per l'acquisizione e il perfezionamento delle competenze. Per il 2020 è pianificata la **Masterclass** di specializzazione a supporto dello sviluppo delle competenze di vendita più avanzate.



## IL VALORE DI LIQUIGAS

Grazie alla presenza sul territorio nazionale e alla nostra organizzazione, abbiamo generato e distribuito un valore economico di **450.462.038€**, trattenendone **34.623.566€**.





# Indice

## CAPITOLO 1

### **Liquigas migliora la qualità dell'aria e agisce contro il cambiamento climatico**

**9**

Il contesto in cui operiamo: gli obiettivi europei e nazionali	10
La qualità dell'aria: combustibili a confronto	11
Liquigas: l'energia di casa	12
Inquinamento indoor - nuovo studio	12
Liquigas per il turismo sostenibile	13
Liquigas per l'efficienza energetica delle industrie	14
Liquigas per città e mobilità sostenibili	15

## CAPITOLO 2

### **Liquigas rende l'energia accessibile e dà valore all'industria italiana**

**17**

Il contesto in cui operiamo: l'accesso all'energia	18
Liquigas per l'imprenditoria	19
Le regioni cambiano il passo	20
Il nostro "ecosistema di relazione": come parliamo ai clienti	21

## CAPITOLO 3

### **Liquigas garantisce la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore**

**23**

Il contesto in cui operiamo: la sicurezza dell'Italia	24
La sicurezza, da sempre al centro del nostro impegno strategico	25
Il percorso di sicurezza per Liquigas	26

## CAPITOLO 4

### **Liquigas è davvero un'azienda responsabile nei confronti del territorio e delle generazioni future**

**29**

Il contesto in cui operiamo: Liquigas per l'Italia di domani	30
Il rispetto della legalità	30
La promozione di una coscienza ambientale	31
Uno sguardo al futuro	32



**7** AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



**11** SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



**13** CLIMATE ACTION



**12** RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



**3** GOOD HEALTH AND WELL-BEING



**4** QUALITY EDUCATION





## Capitolo 1

# Liquigas per la qualità dell'aria e contro il cambiamento climatico

Ci impegniamo per tutelare l'aria che respiriamo, dando il nostro contributo alla salvaguardia del clima. Lo facciamo stringendo accordi e partnership che promuovono un futuro sostenibile per tutti i cittadini, il turismo e l'industria.

**“S**appiamo che il GPL e GNL rappresentano una risorsa rilevante per la transizione energetica in molteplici settori dal domestico all’industriale permettendo una riduzione delle emissioni climalteranti e inquinanti rispetto ai tradizionali combustibili fossili.”

**MARCELLO ZEFFERI**  
DIRETTORE SALES & MARKETING

**LA DIRETTIVA EUROPEA E NAZIONALE: IL NOSTRO IMPEGNO**

Gli obiettivi del Green Deal europeo e il Piano Nazionale integrato per l’energia e il clima a livello italiano guidano i percorsi e l’agire di tutte le organizzazioni, anche quelli del Gruppo SHV Energy.

In relazione a queste direttive, anche noi di Liquigas possiamo dare il nostro contributo.



**Green Deal europeo**

Il percorso per il raggiungimento della neutralità climatica dell’UE entro il 2050

Ristrutturare gli **EDIFICI** per aiutare le persone a ridurre le bollette e il consumo di energia

Sostenere l’**INDUSTRIA** per innovare e diventare leader mondiali nell’economia verde

Introdurre forme di **MOBILITÀ** privata e pubblica più pulite, più economiche e più sane

Progressiva decarbonizzazione del settore **ENERGETICO**

**Piano Nazionale Integrato per l’Energia e il Clima**

È il Piano dell’Italia per raggiungere al 2030 gli obiettivi di efficienza e sicurezza energetica: utilizzo di fonti rinnovabili e mercato unico dell’energia e competitività definiti dell’UE.

30% di energia da fonti energetiche rinnovabili

- 43% di consumo energetico

- 43% di emissioni gas serra per i settori ETS e  
- 33% per i settori non ETS

Nota: per settori ETS si intendono le industrie energetiche, i settori industriali energivori e l’aviazione, mentre i non ETS corrispondono ai settori trasporti, residenziale, terziario, industria non ricadente nel settore ETS, agricoltura e rifiuti.

Clima, ambiente e qualità dell’aria rappresentano temi che alimentano il dibattito mondiale e coinvolgono i governi di tutte le nazioni. In Italia, la qualità dell’aria diminuisce in quelle zone caratterizzate da un’alta produttività e industrializzazione, come rappresentato nella mappa, che esprime il superamento del valore limite giornaliero previsto per il PM10 (50 µg/m<sup>3</sup>) e il superamento del valore limite annuo previsto per NO<sub>2</sub> (40 µg/m<sup>3</sup>): in rosso le aree maggiormente inquinate, come da elaborazione dai dati ISTAT-BES 2017.

In Liquigas, la salvaguardia dell’aria che respiriamo è un asset fondamentale: nei territori caratterizzati da una grande attività produttiva e un’alta densità abitativa dobbiamo agire con più efficacia per ridurre l’impatto dei combustibili fossili più inquinanti e delle biomasse.



## LA QUALITÀ DELL'ARIA: COMBUSTIBILI A CONFRONTO

**Tabella 1**

Principali emissioni inquinanti, per combustibile

Combustibile	CO g/GJ	NO <sub>x</sub> g/GJ	SO <sub>x</sub> g/GJ	COV g/GJ	PM g/GJ	IPA benzo(a)pirene µg/MJ
Gas naturale	56.6	32.3	0.3	<0.15	<0.04	<0.08
GPL	47.8	22.6	2.2	<0.15	<0.04	<0.08
Gasolio	3.7	34	19.3	1.1	0.1	0.08
Legna	5862	122	10.7	536	254	68.7
Pellet A1 stufa 4 stelle	175.6	135.9	6.87	6.7	23.9	0.22
Pellet A1 stufa 3 stelle	141.4	118.2	6.87	40.5	44.1	0.18
Pellet A2 stufa 4 stelle	236.1	166.3	12.8	8.2	83.8	0.1
Pellet A2 stufa 3 stelle	625.7	233.2	12.8	223.8	82.9	0.94

Nota: le stelle corrispondono alla classificazione ambientale che il Ministero dell'Ambiente ha introdotto con il Decreto n. 186 del 2017 e vanno da 1 a 5. L'assegnazione delle stelle viene fatta sulla base di 5 parametri: rendimento, emissioni di particolato primario (PP), ossidi di azoto (NOx), composti organici totali (COT) e monossido di carbonio (CO). Maggiore è il numero di stelle, minori sono le emissioni inquinanti e più alto è il rendimento dei generatori di calore.

GPL e GNL sono tra i combustibili fossili a minor impatto ambientale: le emissioni che derivano dal loro utilizzo sono notevolmente minori a quelle di legna e gasolio, ma anche a quelle delle stufe a pellet di categoria "4 stelle", tra le meno inquinanti presenti sul mercato.

Studio Innovhub 2017

### Innovhub

"Innovhub Stazioni Sperimentali per l'Industria" è l'azienda partecipata dalla Camera di commercio di Milano Monza Brianza e Lodi che svolge attività di ricerca applicata, consulenza tecnico-scientifica e testing industriale.



## LIQUIGAS: L'ENERGIA DI CASA

### Offerta domestica

Nel 2019 è proseguita la partnership con **E.ON**, con cui condividiamo un forte orientamento al cliente e alla sostenibilità. L'implementazione di soluzioni energetiche più efficienti permette alle abitazioni dei nostri clienti di ridurre i consumi, risparmiando sui costi e minimizzando gli impatti ambientali.

#### Le soluzioni sviluppate con E.ON

Nel 2019 sono stati stipulati oltre 3.600 nuovi contratti per:

Fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

Soluzioni intelligenti per la gestione del riscaldamento e il raffrescamento domestico

Installazione di impianti fotovoltaici

**e.on**



## L'INQUINAMENTO INDOOR - NUOVO STUDIO

Nel corso del 2019 **Innovhub** ha condotto uno studio sull'inquinamento indoor che ha rilevato un incremento del particolato aerodisperso nelle abitazioni in cui sono installati apparecchi a biomassa legnosa, come le stufe a pellet.

#### I numeri chiave

50  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  è la soglia di rischio per la salute di esposizione alle polveri sottili:

+28  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  l'aumento di polveri sottili in ambienti chiusi in caso di pulizia manuale delle stufe

56% della soglia di rischio per la salute è rappresentato dalle attività di pulizia manuale delle stufe

In particolare, lo studio evidenzia come, durante le operazioni di pulizia, rimozione delle ceneri e caricamento dalla stufa, si genera un incremento dell'esposizione personale al particolato aerodisperso, ovvero alle polveri sottili. I dati sperimentali raccolti permettono di stimare questo incremento in circa 28  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  nel caso di pulizia manuale. Questo incremento è da intendersi additivo rispetto all'esposizione base alla quale ciascuna persona è abitualmente sottoposta e potrebbe concorrere ad aumentare la frequenza del superamento delle soglie di rischio per la salute delle persone, che sono fissate a 50  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  per il PM10 e a 25  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  per il PM2.5; in quest'ottica è evidente che i rischi maggiori si presentano in quelle aree dove già i livelli di PM atmosferico sono elevati, come per esempio nel bacino Padano in cui il superamento del limite giornaliero è molto frequente.

## LIQUIGAS PER IL TURISMO SOSTENIBILE

### Offerta per l'industria

Nel corso del 2019 abbiamo stretto una partnership con l'**Associazione degli Albergatori e Imprese Turistiche della Valle d'Aosta (Adava)**, per fornire soluzioni energetiche sostenibili a quelle realtà non servite dalla rete del metano, per avere energia facilmente trasportabile, con un alto potere calorifico e capace di coniugare prestazioni, controllo dei costi e sostenibilità ambientale.

*“Grazie a Liquigas abbiamo potuto accedere a un’offerta personalizzata chiavi in mano che ci consente di installare un impianto innovativo che rende efficiente la centrale termica. Nel medio termine questa scelta ci permetterà anche di ridurre i costi di gestione del riscaldamento, riducendo i consumi e diminuendo i costi di manutenzione.”*

**BARBARA RUARO,**  
SOCIA DELLA STRUTTURA CHALET VALDOTAIN  
DI BREUIL-CERVINIA



#### Il turismo sostenibile: le caratteristiche

Modalità di trasporto

Tutela ambientale

Rispetto della cultura locale

Impiego razionale  
delle risorse naturali

Bilancio di CO<sub>2</sub>  
e coscienza ambientale



## LIQUIGAS PER L'EFFICIENZA ENERGETICA DELLE INDUSTRIE

### Offerta per l'industria

Liquigas, grazie alla partnership con **CEA Estintori**, società specializzata in prodotti e servizi antincendio ed **Elco Italia**, un marchio consolidato nella produzione e commercializzazione di bruciatori, caldaie e pompe di calore, **fornisce alle imprese servizi di consulenza e soluzioni energetiche chiavi in mano basate sull'impiego di GPL**, in grado di promuovere una maggiore **sostenibilità ambientale** e la **valorizzazione del territorio**.

La collaborazione con gli oltre 50 Centri Assistenza CEA e Centri Assistenza Elco, infatti, prevede la possibilità di ottenere una **consulenza personalizzata** per valutare l'efficienza degli impianti termici, in particolare quelli maggiormente obsoleti e inquinanti, oltre ad avere a disposizione un **pacchetto completo** che comprende la **sostituzione del combustibile con una fonte pulita come il GPL**, **soluzioni di sicurezza e antincendio**, **l'ammodernamento dell'impianto**.

Grazie a **Enervi S.r.l.** - società specializzata nell'installazione di impianti per la distribuzione del gas e nel commercio al dettaglio di combustibile per riscaldamento, Liquigas solidifica ogni giorno la partnership con CEA Estintori ed Elco Italia.

#### Le soluzioni sviluppate con i nostri partner

Nel 2019 sono stati stipulati 120 nuovi contratti per:

Sostituzione dei combustibili tradizionali a favore di GPL e GNL

Verifica dei livelli di sicurezza delle norme antincendio

Servizio di consulenza per la valutazione dell'efficienza degli impianti termici e di un loro eventuale processo di ammodernamento



## LIQUIGAS PER CITTÀ E MOBILITÀ SOSTENIBILI

Per noi di Liquigas, creare città sostenibili significa offrire la possibilità di impiegare combustibili a minore impatto ambientale nell'ambito della mobilità.

Come alternativa sostenibile al gasolio, forniamo colonnine di rifornimento di GNL private ad autotrasportatori e mezzi pubblici cittadini, contribuendo a migliorare la qualità dell'aria delle città e a renderle più sostenibili.

### Offerta per l'industria

L'accordo tra Liquigas e **Contarina** rappresenta un primo importante passo per la creazione di una flotta aziendale completamente ecosostenibile.

Il progetto di riconversione della flotta di automezzi da gasolio a GNL e la realizzazione dell'impianto di stoccaggio ed erogazione del GNL e GNC pone inoltre importanti basi per l'impiego futuro del biometano, prodotto dal trattamento della frazione organica.

In questo modo, **Contarina** potrà valorizzare ulteriormente il rifiuto raccolto e correttamente differenziato dai cittadini, per autoprodurre un carburante sostenibile da impiegare negli stessi mezzi della raccolta dei rifiuti. Un progetto capace così di generare valore per il territorio in un'ottica di economia circolare.

Tale modello di partenariato pubblico-privato ha visto la collaborazione di Ancitel Energia e Ambiente, organizzazione specializzata sui temi dello sviluppo sostenibile e dell'innovazione ambientale, che ha svolto un ruolo di coordinamento del progetto.

#### I numeri del GNL Liquigas automotive

3 stazioni di servizio private che riforniscono circa 150 mezzi pesanti all'anno.

9 stazioni di servizio pubbliche che riforniscono circa 450 mezzi pesanti all'anno.

#### I numeri chiave

- Riconversione del 60% della flotta di **Contarina**, pari a oltre 330 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.

#### Contarina

Contarina S.p.A è una società a partecipazione pubblica che si occupa della gestione dei rifiuti in 49 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula, all'interno della provincia di Treviso. L'attività di **Contarina** copre 1.300 km<sup>2</sup> di superficie che ospita 550.550 abitanti ed è caratterizzata da una percentuale di raccolta differenziata che supera l'85%.



**Questo progetto è un esempio di come sviluppo e tutela del territorio possono convivere, portando concreti e immediati vantaggi ambientali ai cittadini, a partire dal miglioramento della qualità dell'aria nei Comuni serviti grazie alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Il nostro impegno è quello di investire nella mobilità sostenibile, generando valore in tutte le fasi della gestione dei rifiuti, proponendo strade concrete e innovative per fare sostenibilità."**

**SERGIO BALDIN,**  
PRESIDENTE DI CONTARINA

Liquigas e Contarina hanno presentato il progetto alla Camera Dei Deputati





**7** AFFORDABLE AND  
CLEAN ENERGY



**8** DECENT WORK AND  
ECONOMIC GROWTH



**11** SUSTAINABLE CITIES  
AND COMMUNITIES





## Capitolo 2

# Liquigas rende l'energia accessibile e dà valore all'industria italiana

Portiamo l'energia nelle zone non raggiunte dalla rete nazionale del gas metano, sostenendo il lavoro e l'impegno della piccola imprenditoria e garantendo una soluzione sostenibile per il riscaldamento domestico nelle aree del nostro paese ad alta vocazione produttiva.

**“Sosteniamo tutte quelle realtà industriali italiane, produttive o turistiche, presenti in aree rurali non raggiunte dalla rete nazionale del gas metano. La nostra offerta permette infatti a queste realtà di ammodernare il proprio sistema di approvvigionamento energetico, integrando la sostenibilità ambientale nello sviluppo delle proprie attività.”**

**ALBERTO DE RUBEIS**  
DIRETTORE OPERATIONS

## IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO: L'ACCESSO ALL'ENERGIA

Il nostro Paese, a seconda delle aree geografiche, presenta forti differenze per quanto riguarda l'approvvigionamento energetico. Quasi il 90% del Nord Italia ha accesso alla rete nazionale del gas metano, mentre il Sud e le isole hanno un accesso pari a circa il 64%, come rappresentato nella mappa, in cui le aree in rosso sono quelle meno servite della rete nazionale.

Noi di Liquigas siamo presenti per portare l'energia ovunque e offrire il nostro servizio, capillare e sostenibile, su tutto il territorio nazionale.



**“Siamo felici di contribuire a migliorare l’impatto ambientale di realtà del Made in Italy che pongono grande attenzione al territorio e che puntano sulla sostenibilità come driver di mercato.”**

**MARCELLO ZEFFERI**

DIRETTORE SALES E MARKETING

## LIQUIGAS PER L’IMPRENDITORIA

Nel 2019, oltre ad aver rafforzato la già esistente partnership con **Coldiretti**, principale organizzazione italiana degli imprenditori agricoli, abbiamo stretto nuove partnership con il **Consorzio Tutela del Grana Padano**.

Liquigas rappresenta, per queste realtà, un partner affidabile per l’approvvigionamento energetico degli associati, contribuendo anche a ridurre il loro impatto ambientale.

### LATTERIA SOCIALE MANTOVA

Latteria Sociale Mantova fa parte del Consorzio Tutela Grana Padano ed è leader italiano per la produzione del Grana Padano. Ha scelto il GNL Liquigas per produrre vapore, elemento costitutivo del riscaldamento del latte alla base della trasformazione del formaggio.

**Settore:** Casearia

**Fatturato:** 150 milioni di euro

**Area geografica:** Nord Italia

**Cliente:** GNL



### Consorzio Tutela Grana Padano

Nasce dal desiderio di salvaguardare l’esperienza e la competenza tramandata da generazioni e dall’intenzione di voler valorizzare questo ricco patrimonio. A questo scopo, nel corso degli anni il Consorzio ha dato vita ad attività, studi e ricerche per valutare l’impatto ambientale dell’intera filiera produttiva.

**“La Convenzione stipulata con Liquigas è un ulteriore passo verso la riduzione di questo impatto ambientale, guidato da una concreta attività delle nostre imprese.”**

**STEFANO BERNI,**

DIRETTORE GENERALE DEL CONSORZIO

### Zetadi S.r.l.

Zetadi Srl ha scelto Liquigas per l’alimentazione del primo forno per il riciclo e l’inertizzazione dell’amianto, progetto finanziato dal Ministero dell’Ambiente. Tale progetto pilota, una volta conclusosi, sarà applicato su scala nazionale.

**Settore:** Trattamento e smaltimento di rifiuti

**Fatturato:** 2.234.925 euro

**Area geografica:** Nord Italia

**Cliente:** GPL



### Zetadi S.r.l.

Operando in un’ottica di rispetto dell’ambiente, la Società ha brevettato la tecnologia KRY:AS in grado, attraverso trattamento termico, di eliminare tutte le fibre di amianto, nocive per la salute dell’uomo, ottenendo una materia prima secondaria destinata all’industria manifatturiera. Tale progetto pilota, selezionato dal Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) e dalla comunità Europea, una volta conclusosi sarà applicato su scala nazionale.

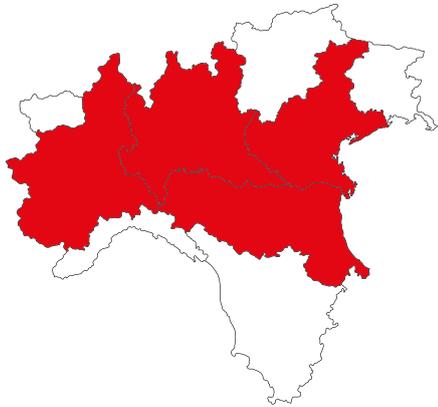
**“Lavoriamo con Liquigas da alcuni anni perché conosciamo la loro professionalità e il loro impegno nei confronti dell’ambiente. Abbiamo scelto il GPL in quanto fonte energetica sostenibile a basse emissioni.”**

**IVANO ZANATTO,**

AMMINISTRATORE DELEGATO E PROPRIETARIO

## LE REGIONI CAMBIANO IL PASSO

La nostra offerta può essere una risposta convincente ad evitare l'utilizzo, o l'integrazione alla forma di energia principale, di biomasse legnose e gasolio il cui impiego è stato disciplinato e ridimensionato da alcune Regioni e dallo Stato per migliorare la qualità dell'aria. I provvedimenti si basano sulla direttiva comunitaria 2008/50/CE del Parlamento europeo, volta a promuovere una migliore qualità dell'aria in Europa e si pongono dunque l'obiettivo di allineare l'Italia con gli obiettivi europei.



### LOMBARDIA, PIEMONTE, VENETO ED EMILIA-ROMAGNA

L'Accordo di bacino Padano prevede l'adozione coordinata e congiunta di misure per il miglioramento della qualità dell'aria. Approvato con delibera delle giunte delle singole Regioni e sottoscritto in occasione del G7 Ambiente di Bologna del 2017 prevede, tra le varie misure, il divieto dal 1° gennaio 2020 di installare generatori di calore alimentati a biomassa di classe inferiore alle "4 stelle".

### G7 AMBIENTE

La riunione del G7, svoltasi a Bologna l'11 e 12 giugno 2017, ha visto la partecipazione dei due Commissari Ambiente e Clima dell'UE, dei Ministri dell'Ambiente dei 7 Paesi e di quelli di Cile, Maldive, Etiopia e Ruanda in rappresentanza delle aree in via di sviluppo e transizione. Il vertice si è concentrato sulla priorità della **sfida ambientale globale**, tra cui lo stato di attuazione dell'Accordo di Parigi (COP21) sul raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Agenda 2030 dell'ONU) e su economia circolare, inquinamento dei mari e uso efficiente delle risorse.



### TOSCANA

Il Piano Regione per la Qualità dell'Aria (PRQA), approvato nel luglio 2018, vieta l'utilizzo di biomassa per il riscaldamento nelle costruzioni nuove o ristrutturate. Tale misura si applica nei comuni considerati critici per il PM10.



### LAZIO E UMBRIA

L'Accordo di programma per l'adozione di misure per il miglioramento della qualità dell'aria nella Regione Lazio e nella Regione Umbria approvati rispettivamente nel novembre e nel dicembre 2018 prevedono il divieto dal 1° gennaio 2022 di installare generatori a biomassa con classe inferiore alle "4 stelle".

L'impegno delle Regioni è sostenuto anche dal Governo che nel 2019 ha firmato il "**Piano d'azione per il miglioramento della qualità dell'aria**", individuando tra i settori che causano alti livelli di inquinamento anche il riscaldamento domestico a biomassa e il riscaldamento a gasolio. In particolare, il Piano prevede di introdurre, a partire dal 2024, nelle aree affette da problemi di qualità dell'aria, il divieto di utilizzo degli impianti di riscaldamento, pubblici o privati, alimentati a gasolio.

“L’ascolto e la vicinanza al cliente devono essere i principi guida del nostro agire. Oltre ai consulenti della rete commerciale, che lavorano ogni giorno per garantire i più elevati livelli di assistenza, siamo focalizzati nell’offerta di un servizio sempre più digitale, per instaurare un dialogo con i nostri clienti e creare un rapporto di fiducia”

**DONATELLA SQUELLERIO,**  
DIRETTORE MARKETING E SVILUPPO

## IL NOSTRO “ECOSISTEMA DI RELAZIONE”: COME PARLIAMO AI CLIENTI



**1**

Servizio clienti dedicato



**75**

Operatori



oltre **600.000**  
chiamate ricevute



**8.000**

LinkedIn  
followers



**1.700**

Facebook  
followers



**6.000**

Utenti attivi App  
MyLiquigas



**22.000**

Profili attivi nell’area  
on-line riservata

## STACCA E VINCI

È il concorso riservato ai rivenditori di bombole Liquigas per coinvolgere i clienti finali e stimolare la scelta del prodotto Liquigas.



**9.225**

Giocate  
instant-win

**700**

Rivenditori  
partecipanti



**76**

Rivenditori  
iscritti al portale

**3**

Rivenditori  
premiati



**22**

Premi  
mensili

**365**

Buoni carburante



**18.825**

Giocate  
instant-win



**238**

Mini  
Google Home



**1**

Premio Finale

## IL FUTURO A PORTATA DI PREMIO

È il concorso dedicato ai clienti litro Liquigas.

## LO SMART METER: PER UNA LETTURA INTELLIGENTE DEI CONSUMI

Per migliorare il nostro servizio e renderlo sempre più efficiente, già nel 2018 abbiamo messo a disposizione dei nostri clienti l’innovativa tecnologia **Smart Meter**.

Il sistema permette la gestione e la telelettura dei contatori, in linea con i più elevati standard tecnologici disponibili sul mercato, consentendo una misurazione più precisa e puntuale dei consumi di GPL.

### Numeri e vantaggi

I 447 dispositivi installati presso i clienti nel corso del 2019 hanno contribuito alla:

- Tempestività dei servizi di rifornimento
- Ottimizzazione delle tratte per i rifornimenti e conseguente riduzione delle emissioni associate
- Migliore gestione dei consumi dei Clienti.

Il piano di installazione proseguirà per tutto il 2020.



LIQ



**7** AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

**8** DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

**3** GOOD HEALTH AND WELL-BEING

# LIQUIGAS

## Capitolo 3

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

Diffondiamo la cultura della sicurezza, informando e formando i nostri interlocutori sull'importanza del rispetto delle regole. Salvaguardiamo il lavoro dei nostri dipendenti e dei nostri fornitori, tutelando i nostri clienti.

**“ In Liquigas la sicurezza è un impegno strategico che portiamo avanti ogni giorno e in ogni nostra attività, per diffondere una cultura basata su questo principio lungo l’intera catena del valore e in tutto il Paese.”**

**SIMONE CASCIOLI**

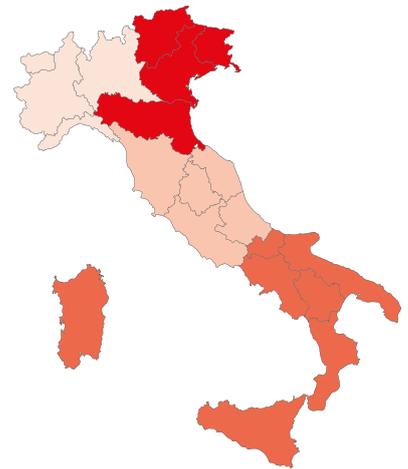
RESPONSABILE SICUREZZA, AMBIENTE, ENERGIA E SOSTENIBILITÀ

## IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO: LA SICUREZZA DELL’ITALIA

Gli incidenti, sul lavoro e non, e le tematiche legate alla sicurezza continuano a essere fonte di un dibattito particolarmente acceso nel nostro Paese.

La mappa rappresenta l’elaborazione dai dati ISTAT e INAIL di frequenza degli infortuni rispetto al numero degli occupati e la loro gravità (infortuni mortali), la frequenza degli incidenti stradali e il relativo indice di mortalità. Più la gradazione del colore è intensa, più alti sono i tassi di infortunio nell’area.

La tutela della salute e della sicurezza è un principio fondamentale per noi di Liquigas, che agiamo per garantire standard sempre elevati verso i nostri dipendenti, collaboratori e clienti, in particolar modo in quelle aree con alto tasso di infortuni e di gravità degli stessi, dove ci impegniamo a creare una “cultura della sicurezza” che riduca al minimo gli incidenti.



## LA SICUREZZA, DA SEMPRE AL CENTRO DEL NOSTRO IMPEGNO STRATEGICO

Il progetto LiquiCare è proseguito nel 2019 con l'obiettivo di promuovere una cultura basata sulla sicurezza attraverso attività di formazione, informazione e ascolto delle persone che lavorano per noi: abbiamo avviato un Gruppo di lavoro per ogni area con l'obiettivo di definire un piano d'azione.

### I tavoli di lavoro LiquiCare: le aree chiave e gli obiettivi

#### Sicurezza per i lavoratori

**Cosa:** nuovi modi semplici e smart per segnalare ambiti di miglioramento della sicurezza in azienda, anche attraverso l'identificazione dei "quasi incidenti" (ossia quegli eventi che avrebbero potuto causare un incidente e/o un infortunio ma che per un qualche motivo non lo hanno causato), anche attraverso una formazione a livello generale su cosa sono i near miss, non solo per le attività più a rischio (stabilimenti) ma anche per i venditori. Inoltre istituire un elenco di casistiche di quasi incidenti soprattutto relativi a mobilità e uffici a disposizione di tutti.

**Perché:** rendere la sicurezza un "fatto semplice" e indagare quasi incidenti e quasi infortuni significa aumentare la prevenzione e il controllo.

#### Sicurezza per le ditte terze

**Cosa:** nuove modalità di coinvolgimento delle ditte terze sui temi della sicurezza.

**Perché:** assicurare gli stessi standard tra diverse realtà per tenere sempre alta l'attenzione su questi temi.

#### Sicurezza presso i clienti

**Cosa:** video tutorial esplicativi sulla sicurezza sui canali digitali di Liquigas e sui monitor presso i rivenditori.

**Perché:** istruire i clienti all'uso corretto dei prodotti per eliminare pratiche di uso comune dettate dalla falsa informazione.

#### Piani di sicurezza annuali di miglioramento

**Cosa:** azioni mirate per mettere a conoscenza i vari attori delle procedure comportamentali da mettere in atto negli stabilimenti.

**Perché:** per garantire l'applicazione delle procedure vigenti di salute e sicurezza.



**IL NOSTRO PERCORSO DI SICUREZZA**

Advancing **Health and Safety**  
**>> Together**

La campagna globale SHV per la sicurezza: politica, regole e obiettivi.

**Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute, Ambiente e Energia**  
 adottato dal 2000



**10.256**  
 ore di formazione HSE  
**238**  
 dipendenti coinvolti



**56**  
 audit interni HSE su stabilimenti e depositi  
**9**  
 audit e ispezioni condotte dagli Enti di controllo competenti



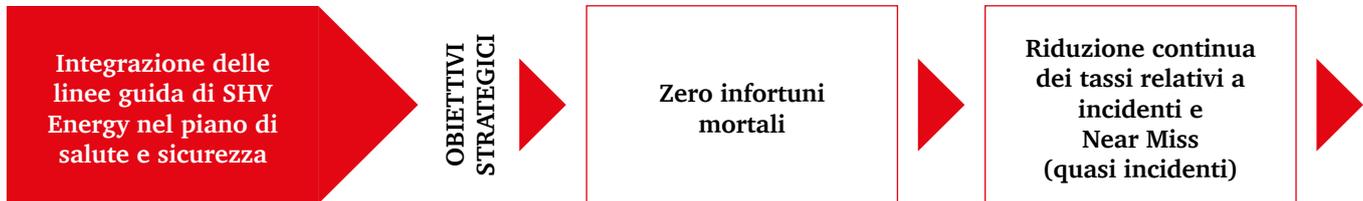
**4**  
 Nuovi obiettivi interni ed esterni

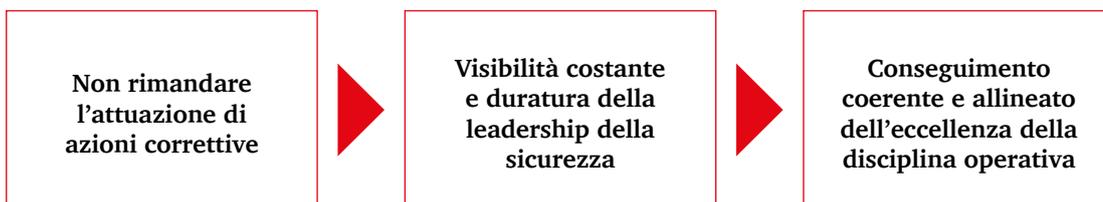
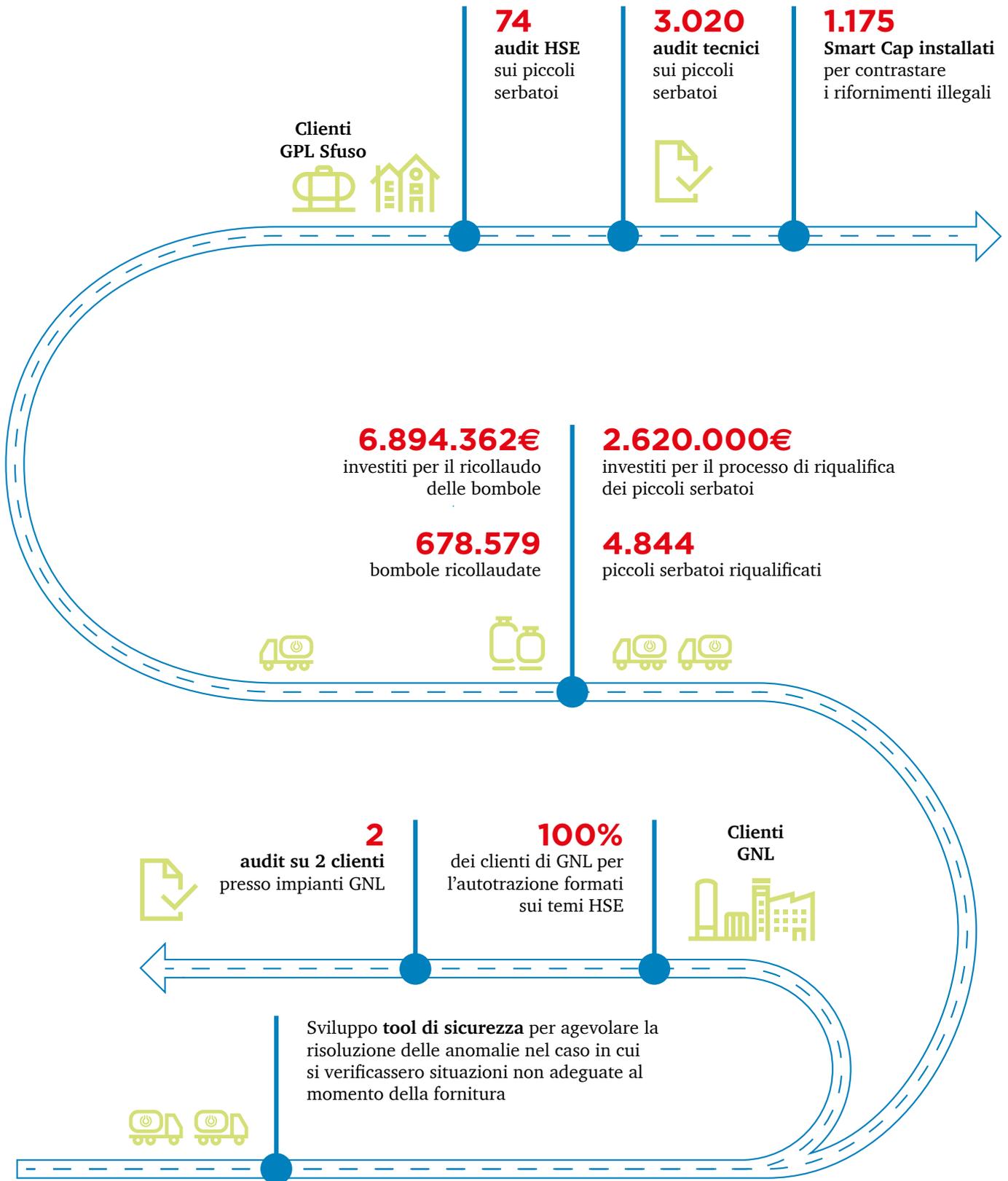


**270**  
 ore di formazione HSE agli autisti  
**54**  
 autisti



**74**  
 audit su autisti addetti al rifornimento (dipendenti e terzi)







**4** QUALITY  
EDUCATION



**16** PEACE, JUSTICE  
AND STRONG  
INSTITUTIONS





## Capitolo 4

Liquigas è davvero un'azienda responsabile nei confronti del territorio e delle generazioni future

Ci impegniamo per diffondere una cultura della legalità che parte dal nostro lavoro e arriva a tutte le persone e per promuovere una coscienza ambientale che coinvolge anche le giovani generazioni.

**“P**er esperienza e radicamento territoriale, siamo in grado di stimare che oltre il 20% del mercato totale di bombole di GPL commercializzate nel nostro Paese, in particolare nel Centro-Sud Italia, sia caratterizzato da fenomeni di riempimento abusivo. Questa attività danneggia l'intero comparto industriale del GPL e i clienti, che non sempre sono consapevoli dell'importanza di acquistare solo bombole riempite secondo le norme di legge.”

**ANDREA ARZÀ**

AMMINISTRATORE DELEGATO DI LIQUIGAS

## IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO: LIQUIGAS PER L'ITALIA DI DOMANI

La legalità e la sua applicazione sono argomenti particolarmente delicati nel nostro Paese.

La mappa tiene in considerazione gli indicatori ISTAT e ISTAT BES (indice di abuso edilizio, tasso di irregolarità del lavoro, indice di microcriminalità, tasso di furti denunciati e uscita precoce dal percorso di formazione) e rappresenta il comportamento delle diverse aree del territorio italiano in relazione a questo tema, evidenziando in rosso le aree più critiche.

Il rispetto delle regole e la diffusione di una cultura della legalità sono, per noi di Liquigas, una mission aziendale, che assume ancora più rilevanza proprio in relazione alla gestione del nostro lavoro all'interno di quelle aree.



**“P**er Liquigas essere responsabili non significa solo rispettare le leggi e i regolamenti, ma anche promuovere il rispetto della legalità e contribuire alla diffusione di una cultura e una coscienza ambientale.”

**CLAUDIO BIANCHI**

RESPONSABILE LEGALE E SOCIETARIO

## IL RISPETTO DELLA LEGALITÀ

### La collaborazione con le istituzioni

- 4.000 bombole Liquigas sequestrate negli ultimi 3 anni da parte di Guardia di Finanza e Vigili del Fuoco (circa 8.000 bombole Liquigas sequestrate dal 2012 ad oggi, su un totale di 14.000 bombole cadute in sequestro), in seguito a querele di Liquigas o azioni autonome di Polizia giudiziaria.
- 47 denunce e querele formalizzate da Liquigas negli ultimi tre anni (oltre 80 denunce/querele dal 2012 ad oggi), cui sono seguiti 84 processi penali (alcuni già definiti con condanne e confische).
- Campagne di informazione sul territorio per la diffusione di buone pratiche di gestione del GPL.

### Lo Spin Cap

Sviluppato con il Politecnico di Torino e collaudato nel 2019, lo Spin Cap è un dispositivo innovativo basato su codici univoci di accesso che permette solo ai nostri autisti di poter completare i rifornimenti di GPL, in totale sicurezza e nel rispetto della normativa vigente.

## LA PROMOZIONE DI UNA COSCIENZA AMBIENTALE

Nel 2019 abbiamo organizzato **1,2,3... RESPIRA**, il progetto di formazione per le scuole sui temi dello sviluppo sostenibile e della qualità dell'aria.

L'iniziativa ha coinvolto attivamente studenti, genitori e insegnanti con strumenti interattivi per far acquisire loro consapevolezza sulle scelte energetiche quotidiane.

**1,2,3... RESPIRA** si è concluso con un concorso che ha assegnato apparecchiature tecnologiche alle classi premiate per i migliori progetti innovativi in termini di sostenibilità e tutela ambientale.

### Principali risultati

24.000 studenti raggiunti

861 classi in 455 scuole coinvolte

Oltre 100 elaborati finali ricevuti

1 giuria presieduta da Liquigas

3 progetti vincitori

- Istituto Candiolo di Torino - Classe 3<sup>a</sup>A per il **"Processo ai combustibili fossili"** che ha visto i ragazzi discutere i pro e i contro dei combustibili fossili.
- Istituto Renaldini di Flero (BS) - Classi 3<sup>e</sup>E e 3<sup>e</sup>F per **"Save the Earth, Save the Air"** in cui i ragazzi hanno predisposto un "manifesto" per invitare le persone di tutto il mondo a riconoscere i diritti della terra.
- Scuola Secondaria di primo grado di Villanova Mondovì (CN) - Classi Terze per **"Il Giornalino 1,2,3 Respira"** contenente articoli scritti dagli studenti sui temi dello sviluppo sostenibile.



L'iniziativa 1,2,3... Respira!, a novembre 2019, ha ricevuto il Premio Responsible Care, assegnato da Federchimica, la Federazione nazionale Industria Chimica.

La 15° edizione del premio, conferito alle imprese che hanno realizzato le migliori iniziative nell'ambito della sostenibilità, ci ha visti sul podio per la promozione della formazione delle nuove generazioni sui temi di legalità e qualità dell'aria.

## UNO SGUARDO AL FUTURO

Il nostro percorso strategico di sostenibilità si fonda su cinque pilastri chiave ed è espresso nel Sustainable Development Plan per il quinquennio 2020-2025.

Gli obiettivi e le aree di intervento descritte di seguito ci permettono di espandere l'impatto positivo delle nostre attività e definire e promuovere nuovi modelli per lo sviluppo sostenibile dei territori. Impariamo dal presente per creare un futuro migliore.

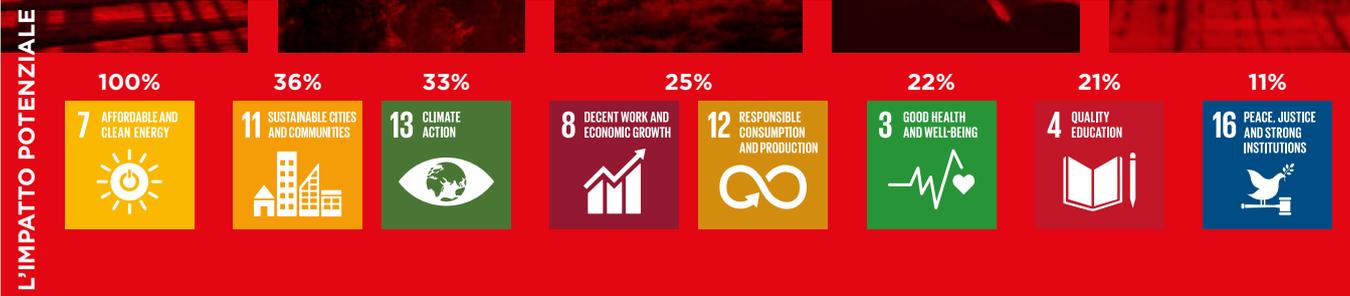
Liquigas garantisce la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore.

Migliora la qualità dell'aria e agisce rispetto al cambiamento climatico.

Dà valore all'industria Italiana.

Promuove la legalità.

Le nostre persone, abilitatori del cambiamento.

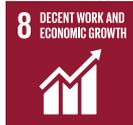


Nota - Le percentuali sono espressione di un'elaborazione interna che valuta la capacità di impatto delle azioni previste nel Sustainable Development Plan di Liquigas sui singoli target per ogni Sustainable Development Goals. Se la percentuale è 100%, questo significa che le azioni di Liquigas contribuiscono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

## LIQUIGAS GARANTISCE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO TUTTE LE FASI DELLA CATENA DEL VALORE



Liquigas per la sicurezza dei lavoratori



Liquigas per la sicurezza delle persone



Sostenere il progressivo aumento della sicurezza dei trasportatori ad esempio attraverso l'introduzione del monitoraggio degli stili di guida funzionale a ridurre il rischio di incidenti e favorire la riduzione delle emissioni associate.

Sviluppare sistemi tecnologici, analitici e relazionali volti a promuovere il contrasto al riempimento abusivo e a salvaguardare la sicurezza dei clienti, nonché contribuire attivamente alla definizione delle banche dati incidentali nazionali.

## LIQUIGAS MIGLIORA LA QUALITÀ DELL'ARIA E AGISCE CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



Sostegno alle politiche pubbliche

Alimentare il dibattito a livello locale ed europeo sulla transizione energetica e sostenere l'adozione di regolamenti e normative a favore di soluzioni energetiche "green".



Città e mobilità sostenibili

Favorire lo sviluppo di città e mobilità sostenibili promuovendo la trasformazione della flotta urbana a mezzi GNL/GNC e sostenendo la creazione delle infrastrutture.



Sviluppo di nuovi prodotti rinnovabili ed economia circolare

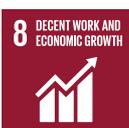
Promuovere lo sviluppo di prodotti rinnovabili per fornire alle industrie del territorio energia a km0 e potenziare modelli di business basati sull'economia circolare.



Riduzione dell'impatto ambientale interno all'organizzazione

Monitorare e ridurre gli impatti ambientali generati dall'attività di Liquigas per minimizzare l'impatto dell'organizzazione.

## LIQUIGAS DÀ VALORE ALL'INDUSTRIA ITALIANA



Co-progettazione sostenibile

Affiancarsi in progetti e obiettivi di carbon neutrality di società e paesi nella ridefinizione delle modalità di approvvigionamento energetico, avviando una discussione multidisciplinare con diverse realtà.



## LIQUIGAS PROMUOVE LA LEGALITÀ



Sviluppo di prodotti a supporto della legalità

Sviluppare sistemi tecnologici, analitici e relazionali volti a promuovere il contrasto al riempimento abusivo e a salvaguardare la sicurezza dei clienti.



Educazione alla legalità

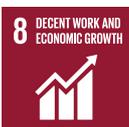
Promuovere una cultura diffusa della legalità sensibilizzando le future generazioni e gli stakeholder.

## LE NOSTRE PERSONE, ABILITATORI DEL CAMBIAMENTO



Cultura dell'innovazione

Promuovere una cultura interna orientata all'innovazione e alla sostenibilità del nostro modello di business.



Benessere dei dipendenti

Aumentare il benessere dei dipendenti e della produttività aziendale anche attraverso l'adozione di nuovi modelli organizzativi.

## **COORDINAMENTO EDITORIALE**

### **DIREZIONE MARKETING E SVILUPPO**

Donatella Squellerio  
*Direttore Marketing e Sviluppo*

Claudia Castagna  
*Corporate Communication Manager*

Vittoria Vigoni  
*Digital Marketing Specialist*

### **DIPARTIMENTO SICUREZZA AMBIENTE**

#### **ENERGIA E SOSTENIBILITÀ**

Simone Cascioli  
*Responsabile Sicurezza Ambiente Energia e Sostenibilità*

Patrizia Valli  
*Responsabile Sostenibilità e Trasporto Merci Pericolose*

## **REDAZIONE**

A cura di EY Sustainability Team  
*Climate Change and Sustainability Services*

## **PROGETTO CREATIVO**

Acube s.r.l.



**LIQUIGAS**



[www.liquigas.com](http://www.liquigas.com)



**LIQUIGAS**

