

12

REPORT DI  
**2012**  
SOSTENIBILITÀ



**LIQUIGAS**

REPORT DI  
**2012**  
SOSTENIBILITÀ

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**G**entili lettori,  
nel presentare questo Rapporto di Sostenibilità, il primo pubblicato da Liguigas nella sua lunga storia, riteniamo che sia di fondamentale importanza iniziare dallo scopo che attribuiamo a questo documento.

Per noi si tratta della prima espressione, pubblica e formalizzata, di un atteggiamento e di una cultura d'impresa ben radicate nelle persone di quest'azienda, già manifestati in tempi perfino precedenti l'adozione a livello internazionale dei principi di Sostenibilità Economica e Ambientale.

I principi di salute e sicurezza sul posto di lavoro, di tutela del territorio, di corretta gestione dei rapporti commerciali e di sostenibilità economica, sono presenti e rispettati in azienda da molti anni e non sarà una pubblicazione, per quanto importante, a renderli più efficaci o a indurne un'applicazione più rigorosa.

Ma siamo naturalmente consapevoli del fatto che la crescita aziendale debba beneficiare dalla condivisione delle corrette pratiche che vengono svolte quotidianamente in azienda, e che l'aderenza a principi guida uniformi di valutazione sia la condizione necessaria per consentire a tutte le parti interessate di giudicare correttamente l'operato dell'azienda e contestualizzarne il suo valore.

Le attività e i risultati che potrete leggere in queste pagine sono, dunque, da considerarsi come un primo racconto, basato sui capitoli più recenti di una storia iniziata 77 anni fa, e solo funzionalmente realizzato secondo criteri di rendicontazione strutturata rispondenti a linee guida internazionali.

Nelle pagine che seguono, abbiamo quindi provveduto a fornire un riassunto dell'attuale capacità di Liguigas di individuare e perseguire gli obiettivi di Sostenibilità più adatti per un'azienda che opera nel settore dell'energia, individuandone i temi strategicamente più rilevanti.

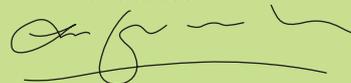
Siamo orgogliosi che Liguigas, protagonista storica del mercato nazionale dell'energia, abbia molto di più da raccontare di quanto non possa essere ragionevolmente rendicontato in questa pubblicazione. A questi primi capitoli nei prossimi anni se ne aggiungeranno altri, contribuendo a rendere continua la formalizzazione dell'impegno alla trasparenza nei confronti di tutti i soggetti che vorranno conoscerci meglio.

Buona lettura.

Paolo Dal Lago  
Presidente



Simon Mari Franken  
Direttore Generale



## 06

### STORIA ED ORGANIZZAZIONE

- 06 LA NASCITA DI LIQUIGAS
- 08 IL PERCORSO DI CRESCITA NEL MERCATO
- 09 LA JOINT VENTURE DI DUE GRANDI GRUPPI
- 10 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
- 12 I VALORI

## 16

### L'IMPEGNO PER IL MERCATO

- 16 IL MERCATO DEL GPL IN ITALIA
- 17 LA FILIERA DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL GPL IN ITALIA
- 19 I SERVIZI E I PRODOTTI OLTRE IL GPL
- 20 FOCALIZZATI SUI CLIENTI
- 21 IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

## 24

### L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA

- 24 IL GPL, FATTI E PERCEZIONI
- 26 LE INIZIATIVE IN CONFORMITÀ ALLE NORME
- 29 LE INIZIATIVE DI CARATTERE VOLONTARIO

## 32

### IL RISPETTO E LA TUTELA AMBIENTALE

- 32 L'IMPEGNO PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
- 33 LA GESTIONE DEGLI IMPATTI CAUSATI DAGLI STABILIMENTI
- 36 LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO

## 38

### L'IMPEGNO PER LE PERSONE

- 38 L'ATTENZIONE NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI
- 42 LE INIZIATIVE PER LE COMUNITÀ LOCALI

## 44

### UNO SGUARDO AL FUTURO

- 44 FOCALIZZATI SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO
- 45 ORIENTATI VERSO LE FONTI ENERGETICHE ALTERNATIVE

# I NUMERI CHIAVE

## BIOMASSE



EMISSIONE DI  
**1 Kg PM<sub>10</sub>**

VS

## GPL



EMISSIONE DI  
**0,2 g PM<sub>10</sub>**

La produzione di una data quantità di energia, utilizzando le biomasse come combustibile domestico, causa l'emissione di 1 Kg di particolato sottile (PM<sub>10</sub>).

**Produrre la stessa quantità di energia, utilizzando il GPL, comporta un'emissione di 0,2 grammi di particolato sottile (PM<sub>10</sub>).**



**1 LIBRO**  
I RACCONTI  
DI MONTALBANO

Con lo stesso tempo dedicato alla formazione, nel 2012, **ogni dipendente avrebbe potuto leggere un libro di circa 400 pagine**, quasi come "Racconti di Montalbano" di Andrea Camilleri.

Nel corso del 2012 è stato realizzato un audit in tema di salute, sicurezza o ambiente, **ogni 8 giorni lavorativi circa.**

**1 AUDIT**  
OGNI  
**8 GIORNI**



## 2.000 BOMBOLE

In ogni giorno lavorativo del 2012 sono state ricollaudate **2.000 bombole di GPL.**

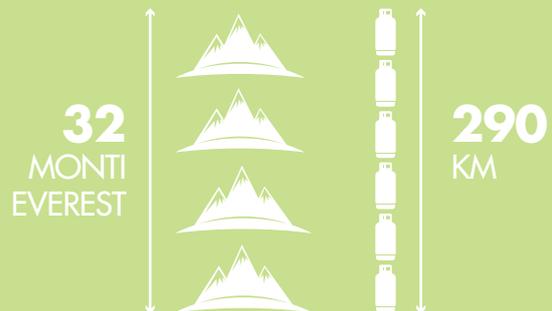
## 377.220 ABITANTI DI BOLOGNA

Nel 2012 Liquigas ha servito un numero di clienti **pari a poco più dei cittadini di Bologna.**



## 600 LAMPADINE

Il risparmio energetico realizzato da Liquigas tra il 2010 e il 2012 è pari al **consumo di 600 lampadine da 100 Watt accese 24h/24h per un anno intero.**



Impilando tutte le bombole Liquigas presenti sul territorio italiano si raggiungerebbe un'altezza di 290 Km.

**Per raggiungere la stessa altezza bisognerebbe impilare 32 monti della stessa altezza dell'Everest.**

# STORIA ED ORGANIZZAZIONE

## LA NASCITA DI LIQUIGAS



Con la nascita dell'azienda nel 1936 a Milano, Liquigas divenne protagonista nella diffusione delle bombole di GPL in Italia, permettendo finalmente alle famiglie di approvvigionarsi da una fonte energetica sicura e di facile utilizzo, la storica "bombola nera del gas".

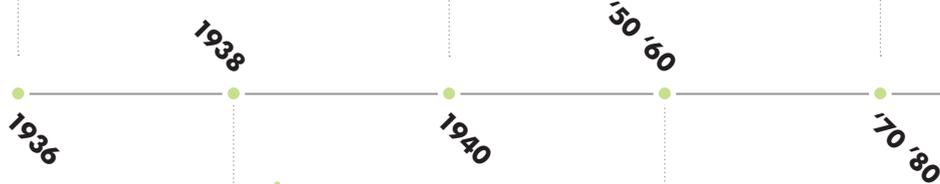


Nel 1940 un bombardamento aereo distrusse l'impianto di Porto Marghera, costringendo la società a interrompere la produzione fino al termine della seconda guerra mondiale.

Oltre alla ricostruzione del complesso di Porto Marghera, il primo dopoguerra vide la realizzazione di due nuovi stabilimenti Liquigas, a Livorno e Brindisi.



L'azienda attraversò nei primi anni '70 un periodo di espansione a livello internazionale in Nigeria, Sud Africa, Ecuador, Libano, Brasile e Turchia.



Le bombole dovettero essere importate dalla Francia fino al 1938, quando Liquigas inaugurò il suo primo stabilimento industriale a Porto Marghera (VE), un complesso di 110mila metri quadrati destinato alla trasformazione e deposito del gas.



Negli anni '50 e '60, con il processo di metanizzazione del Paese ormai in corso, Liquigas seppe intravedere l'opportunità di differenziare le proprie attività. L'azienda acquisì la distribuzione di una serie di prodotti per il campeggio da Camping Gaz, azienda leader del settore in Europa, ed entrò nel mercato degli apparecchi a fiammella, della chimica fine, dei derivati della paraffina, dell'edilizia e dell'assicurativo, attraverso società controllate.

1981



Dopo un periodo di difficoltà della Liguigas, l'acquisizione nel 1981 del ramo GPL della Liguigas da parte di ENI, l'Ente Nazionale Idrocarburi a partecipazione statale, portava alla nascita del marchio Agip-Liguigas.

1985



La successiva fusione di Agip-Liguigas con Pibigas Italiana – sempre controllata da ENI – dava luogo nel 1985 alla creazione di Liquipibigas SpA. Ed è sempre nel 1985 quando la neo-costituita Novogas Spa decideva di entrare nel mercato del Gpl, rilevando le attività della Novogas Italiana, nell'ambito di una procedura di concordato preventivo.

Due anni più tardi nella compagine azionaria di Novogas entrava il gruppo SHV, tramite la Primagaz Francia e nasceva l'attuale Joint Venture. Sin dai primi contatti, SHV dimostrò idee concrete, piani di sviluppo molto chiari e una forte determinazione ad entrare nel mercato italiano del GPL in un'ottica di lungo periodo: l'ideale per Novogas, alla ricerca di un partner forte e motivato ad investimenti di qualità.

La dimostrazione che la scelta del partner fosse quella giusta arrivò con l'acquisizione nel 1994 di Liquipibigas, messa in vendita da ENI.

1994



Se fino al 1994 si alternarono periodi di grandi successi a momenti più difficili, a partire da quell'anno il quadro mutò profondamente. Proprio del 1994, infatti – è la nascita dell'odierna Liguigas: a seguito dell'acquisizione di Liquipibigas da parte di Novogas, la Novogas decide di cambiare la propria ragione sociale in Liguigas, rilevando il nome storico, parte del patrimonio della società acquisita. Dal 1994 ad oggi la forza di Liguigas si è consolidata progressivamente: l'azienda ha acquisito circa 50 società o rami di azienda, con i relativi stabilimenti e dipendenti, tra le quali la società Ultragas Nord nel 1999 e il ramo piccoli serbatoi della Shell Gas Italia nel 2003.

2013



Oggi Liguigas si conferma come azienda leader nel mercato del GPL in Italia.

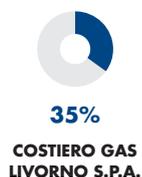
Questa posizione nasce dalla sua capacità di sviluppare soluzioni innovative al passo con i tempi e in grado di rispondere e anticipare le esigenze dei clienti, ultima tra tutte la recente volontà di portare sul mercato italiano l'utilizzo del Gas Naturale Liquefatto (GNL) per i clienti industriali.

## IL PERCORSO DI CRESCITA NEL MERCATO

Liquigas ha, nel corso degli anni, perseguito un percorso di crescita grazie a una serie di acquisizioni che ha permesso di rafforzarne il posizionamento in diverse Regioni italiane e all'Estero.

Al 31/12/12 il gruppo Liquigas si presenta così:

# LIQUIGAS



## LA JOINT VENTURE DI DUE GRANDI GRUPPI

**I Gruppo Liquigas è una joint venture tra due importanti realtà societarie: il Gruppo italiano Brixia e il Gruppo olandese SHV. SHV Energy è uno dei principali gruppi operanti a livello mondiale nella commercializzazione del GPL ed è il primo operatore privato in Europa.**

Il gruppo olandese nasce nel 1869 e oggi conta diverse business unit in tutto il mondo. In Europa è presente in Italia, in Croazia, Bosnia Erzegovina, Slovenia e Malta attraverso Liquigas, nonché in numerosi Paesi Europei, in Asia e Sud America.

La Joint-Venture di questi due gruppi ha permesso a Liquigas di contare su un'estrema solidità finanziaria, garantita dalle dimensioni delle due società controllanti. Basti pensare che l'ultimo aumento di capitale è stato realizzato proprio nel 1994, l'anno della definizione dell'attuale assetto societario.

Nel corso degli anni, attraverso una seria e corretta gestione, la società ha integralmente ripagato i soci per i capitali investiti pur mantenendo una logica di autofinanziamento.

Oltre alla solidità finanziaria, tale unione garantisce a Liquigas, nell'ambito della propria autonomia imprenditoriale e gestionale, la possibilità di avvalersi delle competenze tecniche messe a disposizione da SHV, società da sempre all'avanguardia nello sviluppo tecnologico e nell'attenzione all'ambiente. Grazie a questo Liquigas offre ai propri clienti i migliori servizi, utilizzando le tecnologie più avanzate e avvalendosi di un'esperienza unica nel settore.

## L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Al 31/12/2012 i principali organi di governo e comitati presenti in Liquigas erano composti da:

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

---

Paolo Dal Lago

Presidente ed Amministratore Delegato

Paolo Zani

Amministratore

Carolina Zani

Amministratore

Simon Mari Franken

Amministratore

Frank Eric Bruneau

Amministratore

John Kenneth Wilson

Amministratore

### **COLLEGIO SINDACALE**

---

Paolo Zani

Presidente

Massimo Bianchi

Componente

Paolo Antonio Comuzzi

Componente

### **ORGANISMO DI VIGILANZA**

---

Roberto Capelluto

Presidente

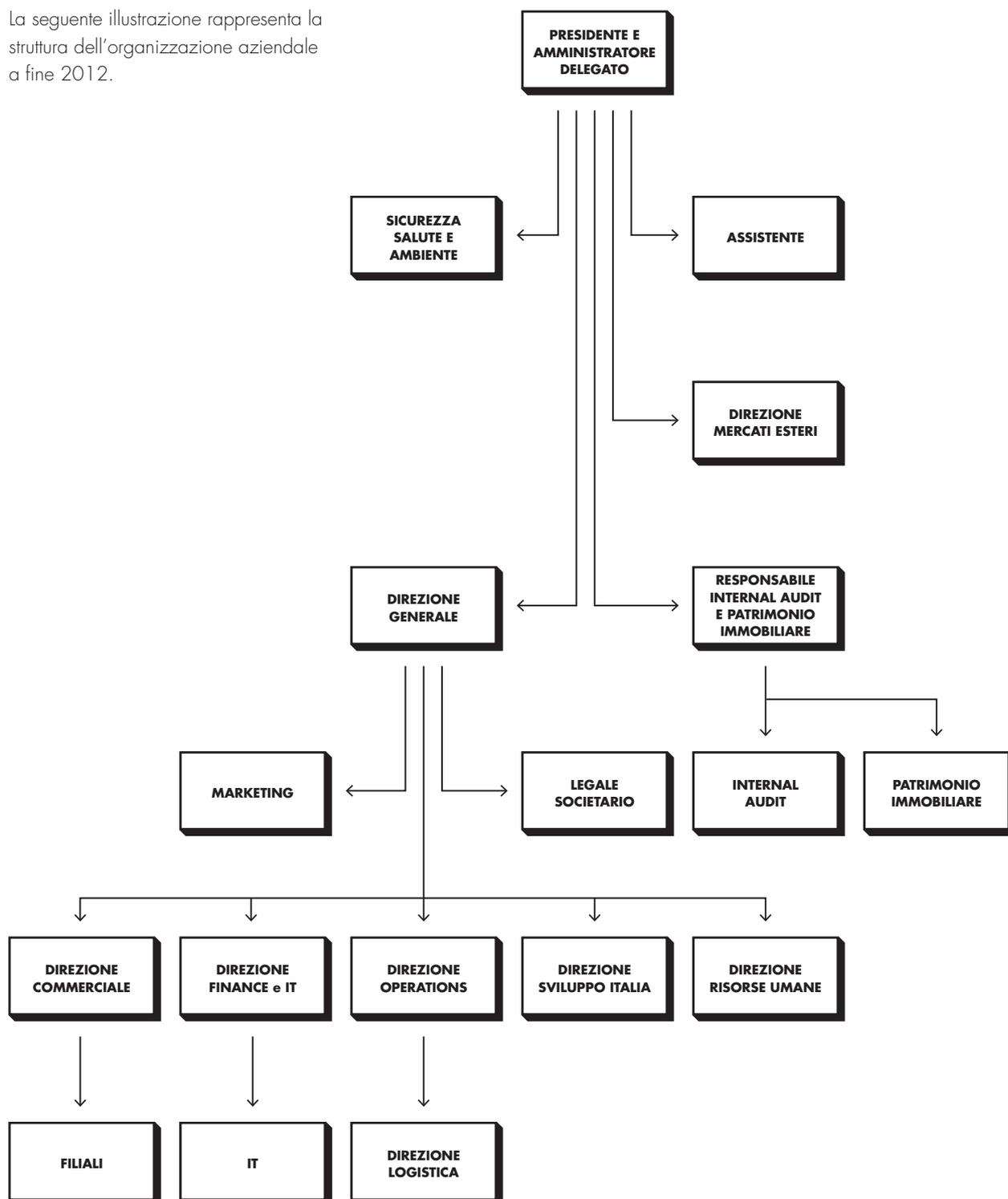
Giancarlo Porta

Componente

Patrizio La Rocca

Componente

La seguente illustrazione rappresenta la struttura dell'organizzazione aziendale a fine 2012.



## I VALORI



### VISIONE

comunichiamo gli obiettivi finali di ogni iniziativa, illustrando conseguenze e benefici di ciò che si fa.



### FLESSIBILITÀ

rispondiamo in tempi rapidi sapendo adattarci a nuove esigenze senza ancorarci ad abitudini rigide e non appropriate.



### COERENZA

agiamo con integrità e lealtà in coerenza con quanto diciamo argomentando chiaramente eventuali cambiamenti di orientamento.



### COINVOLGIMENTO

rafforziamo lo spirito di squadra lavorando con le persone in termini di loro sviluppo personale e miglioramento, sapendo dare fiducia al loro impegno.

**Nel corso del 2010 è stato adottato un sistema valoriale di riferimento inteso a ispirare i comportamenti di tutte le persone di Liquigas, identificando tre principali aree d'azione: lo sviluppo del cambiamento all'interno**

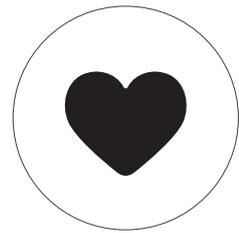
**dell'organizzazione,  
la valorizzazione  
delle persone e  
l'orientamento al  
risultato.**

**Tale sistema è  
stato introdotto  
per definire le  
caratteristiche che un  
leader deve avere  
all'interno di Liquigas  
e si basa su otto  
principi cardine.**



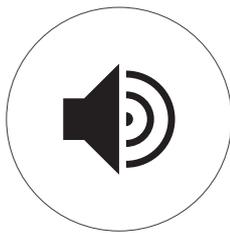
#### CORAGGIO

accettiamo le sfide senza evitare le difficoltà e ci mettiamo in discussione, esprimendo le nostre idee e prendendocene la responsabilità.



#### PASSIONE

mettiamo il cuore in tutto quello che facciamo senza risparmiarci, trasmettendo energia ed entusiasmo agli altri attraverso la capacità di condividere intenti e successi.



#### ASCOLTO

manifestiamo tangibilmente la nostra disponibilità all'ascolto, riservando regolarmente uno spazio per le nostre persone, aperti ad un genuino confronto.



#### EQUITÀ

trattiamo in modo uniforme i collaboratori, comunicando in modo univoco obiettivi e regole e spiegando in modo aperto se qualcosa non va.

## II CODICE ETICO E L'INTERNAL AUDIT

**P**er Liquigas, la responsabilità sociale è un elemento imprescindibile nella gestione dei rapporti con tutti i propri interlocutori, siano essi fornitori, clienti, istituzioni, dipendenti, azionisti e amministratori.

La piena e completa assunzione di tale responsabilità è stata formalizzata nel 2011 a conclusione del processo che ha portato alla definizione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01.

La corretta implementazione del Modello ha permesso di identificare le aree a rischio di commissione dei reati integrati dal D. Lgs. 231/01 e dai successivi aggiornamenti, indicare le procedure che regolano la formazione e l'attuazione delle decisioni in relazione ai reati da prevenire, prescrivere gli obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza e illustrare il sistema disciplinare adottato per sanzionare il mancato rispetto delle procedure e disposizioni adottate da Liquigas.

Il Modello adotta una serie di criteri di riferimento per la conduzione delle attività aziendali, tra i quali possono essere ricordati i principali:

- l'esercizio di funzioni e di poteri di rappresentanza coerenti con le responsabilità attribuite;
- l'applicazione ed il rispetto del principio di separazione delle funzioni in base al quale nessuna funzione può gestire in autonomia un intero processo;
- la mappatura delle attività a rischio della società, ossia quelle attività nel cui ambito è presente il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto e sue integrazioni e modifiche;

- l'attribuzione all'Organismo di Vigilanza di specifici compiti sul funzionamento e osservanza del Modello e sul suo aggiornamento, nonché di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- la verifica dei comportamenti aziendali e della documentazione per ogni operazione rilevante;
- l'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle prescrizioni e delle procedure illustrate o citate nel Modello;
- la diffusione a tutti i livelli aziendali di regole comportamentali e delle procedure.

Sulla base di quanto previsto dal Modello e dal Codice Etico adottati da Liquigas, la funzione internal audit svolge un ruolo centrale nell'alimentare la cultura dell'etica all'interno dell'azienda.

Attraverso la riorganizzazione della funzione è stato possibile eseguire, tra il 2010 e il 2012, una serie di audit generalizzati a tutte le attività aziendali al fine di identificare le principali aree di rischio.

Le evidenze emerse dagli audit hanno quindi permesso, nel corso del 2013, di definire un piano di audit annuale e di approfondire le indagini sulle attività che risultavano maggiormente esposte ai rischi.

La funzione internal audit, nel corso dell'ultimo triennio, ha anche contribuito in modo determinante, per esempio, alla ridefinizione di alcune procedure aziendali e alla messa a punto di sistemi antifrodi, e ha realizzato una serie di interventi formativi, come, per esempio, il training 2012 sul Modello di Organizzazione, sul Codice Etico e su temi correlati quali l'antitrust e la privacy.

Nell'attività formativa sono stati coinvolti 304 dipendenti, tra i quali tutti i quadri e i dirigenti dell'azienda.

## RESPONSIBLE CARE

**L**iquigas nel giugno del 2012 ha aderito al programma Responsible Care, il programma volontario dell'industria chimica mondiale che persegue obiettivi di sviluppo sostenibile mediante la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e la tutela dell'ambiente.

Il Programma, nato nel 1984 in Canada, si basa sul concetto che i prodotti generati dall'industria chimica costituiscono in molti casi la materia prima per altri processi a valle della filiera; per questo motivo l'industria chimica può e deve porsi come punto di riferimento per le aziende manifatturiere nella diffusione di pratiche di sostenibilità.

In Italia Responsible Care è stato avviato nel 1992 e nel 2010 contava l'adesione di ben 170 imprese di tutte le dimensioni.

A livello mondiale è oggi adottato da più di 10.000 aziende in più di 50 Paesi e rappresenta un potente strumento per il miglioramento continuo delle prestazioni in tema di salute, sicurezza e ambiente.

Il Programma prevede il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale su quattro aree prioritarie di intervento:

- **Sicurezza e Salute dei dipendenti:** gli strumenti di tutela adottati si collocano nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, della gestione della sicurezza, della protezione della salute dalle sostanze pericolose e prevedono l'adozione di moderne procedure industriali.
- **Protezione ambientale:** l'azienda non è chiamata soltanto all'adozione di criteri di salvaguardia ambientale nei propri processi e prodotti ma deve essere proattiva nell'implementazione di progetti per il rispetto degli standard ambientali e la riduzione dei propri impatti.
- **Sicurezza dei processi:** deve essere garantita la sicurezza dei processi aziendali secondo una logica preventiva che miri ad eliminare i rischi e, dove ciò non è possibile, a ridurli assicurando il rispetto degli standard di sicurezza.
- **Product Stewardship:** l'azienda deve farsi carico della gestione responsabile del prodotto al fine di assicurarne la sostenibilità lungo tutto il ciclo di vita.

Liquigas garantisce il rispetto dei nove Principi Guida enunciati nel Global Charter, la carta dei valori che rappresenta il documento cardine del Programma e con la quale le aziende si impegnano a perseguire gli obiettivi di sostenibilità.

# L'IMPEGNO PER IL MERCATO

## IL MERCATO DEL GPL IN ITALIA

**I contesto di mercato con cui Liquigas si confronta quotidianamente è caratterizzato da un'elevata frammentazione. In Italia sono presenti 530 distributori e solo quattro di essi sono attivi su tutto il territorio nazionale: Liquigas, Butangas, Agipgas e Lampogas.**

I restanti distributori operano a livello regionale o provinciale e, in alcuni casi, servono solo un numero limitato di Comuni.

Circa un quinto delle imprese operanti oggi sul mercato del GPL sono associate ad Assogasliquidi, l'associazione di Federchimica che, dal 1995, rappresenta le imprese del comparto distribuzione di gas liquefatti (GPL e GNL) utilizzati come combustibile o per autotrazione, le imprese fornitrici di attrezzature ed impianti e le imprese che forniscono servizi attinenti al settore.

Assogasliquidi aderisce a diverse associazioni nazionali e internazionali, tra cui AEGPL (Associazione Europea GPL), WLPGA (World LPG Association) e CEN (Comitato Europeo Normazione). L'obiettivo principale dell'associazione è di rappresentare al meglio gli interessi del settore a livello nazionale ed internazionale. L'associazione ha, infatti, attivato proficue collaborazioni con le amministrazioni locali e gli enti pubblici al fine di migliorare la definizione del quadro normativo che caratterizza il settore. Inoltre, Assogasliquidi informa e orienta gli operatori sulle innovazioni, sia tecnologiche che legislative, e sulla loro messa in pratica, promuovendo l'immagine del settore presso gli utilizzatori e gli utenti finali.

Nel 2012 in Italia sono state distribuite 3.104.000 tonnellate di GPL, di cui il 56% utilizzato ad uso combustibile e il restante 44% per autotrazione. Liquigas opera esclusivamente nel settore del GPL da combustione. In tale settore sono tre le principali modalità di stoccaggio e utilizzo del GPL: i serbatoi, le bombole e le reti canalizzate.

Attualmente in Italia sono installati circa 1,6 milioni di serbatoi, interrati o fuori terra, che possono avere una capacità tra i 1.000 e i 12.500 litri di GPL, e sono in circolazione circa 26 milioni di bombole GPL, per una

capacità variabile tra i 5 e i 62 Kg di gas, quasi una bombola ogni due italiani.

I Comuni serviti dalle reti canalizzate di GPL sono più di 700, per un totale di circa 150.000 utenti.

Il mercato italiano del GPL ha registrato nel corso del 2012 una riduzione complessiva del 3,2% rispetto all'anno precedente, confermando così il trend di diminuzione registrato nel 2011 (-5,9% rispetto al 2010).

Così come per il 2011, anche per il 2012 il trend negativo è da imputarsi esclusivamente alla forte riduzione delle vendite destinate alla combustione che hanno registrato nel 2012 una diminuzione del 9,4% rispetto al 2011, già in calo del 11,5% rispetto all'anno precedente.

Per Liquigas questo è un dato rilevante: i volumi venduti dall'azienda sul mercato italiano infatti, escludendo l'attività di trading, sono per la quasi totalità relativi al segmento della combustione, essendo le vendite per l'autotrazione del tutto residuali (pari allo 0,1% nel 2012).

## LA FILIERA DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL GPL IN LIQUIGAS

**L**iquigas distribuisce sul mercato italiano il GPL attraverso le tre più comuni tipologie di stoccaggio e utilizzo: i serbatoi, le bombole e le reti canalizzate.

- **Serbatoi:** Liquigas propone sul mercato serbatoi di diverse "taglie" per soddisfare al meglio le esigenze espresse dai propri clienti, siano essi singoli individui, famiglie o imprese.  
I serbatoi proposti hanno una capienza che può variare tra i 1.000 litri e i 12.500 litri per clienti domestici e piccole imprese, oltre i 12.500 litri per le medie e grandi imprese.  
I serbatoi possono essere di due tipologie, fuori terra o interrati. I serbatoi fuori terra sono storicamente stati il primo prodotto ad essere presentato sul mercato da Liquigas. Ancora oggi questa tipologia di serbatoi è la più diffusa sul territorio italiano.  
I serbatoi interrati vengono posizionati al di sotto della superficie del terreno e protetti dagli agenti atmosferici, che ne possono causare l'eventuale corrosione, tramite una verniciatura speciale e un sistema di protezione catodica.
- **Bombole:** da più di 70 anni Liquigas produce e commercializza GPL attraverso una gamma completa e versatile di bombole destinate sia all'utilizzo domestico, ad esempio per la cucina o il riscaldamento, che all'utilizzo professionale.  
La gamma di prodotti proposti va dalla storica bombola da 10 o 15 Kg, con valvola a chiusura automatica, alle bombole con il tradizionale rubinetto, con una capacità di 10, 15, 20 o 25 Kg, fino ad arrivare alle bombole da 62 Kg, destinate, principalmente, a clienti industriali o professionali caratterizzati da alti consumi.  
A questi ultimi Liquigas propone anche l'installazione di centraline che permettono di attivare più bombole in batteria.  
Nell'offerta Liquigas si trova anche Twiny, la bombola da 5 kg di propano, che rappresenta l'evoluzione tecnologica della classica bombola di GPL con ridotte dimensioni: 31 cm di diametro per 31 cm di altezza ed

un peso di soli 7,8 kg (oltre ai 5 kg di gas propano contenuti al suo interno).

Liquigas ha fatto della sicurezza uno dei propri valori fondanti. Proprio per questo le sue bombole rispondono ai più elevati standard di sicurezza e sono sottoposte a costanti collaudi e controlli.

La società, inoltre, svolge un importante ruolo di prevenzione dei rischi segnalando costantemente ai propri clienti gli obblighi e le responsabilità che la legge prevede e offrendo una consulenza attiva per l'adozione delle misure che garantiscano la sicurezza del cliente finale.

Queste iniziative sono volte ad alimentare la cultura della sicurezza dei clienti con l'intento di scongiurare comportamenti rischiosi come, per esempio, il riempimento abusivo delle bombole o la mancata sostituzione dei tubi di gomma a servizio dell'utenza.

- **Reti canalizzate:** per soddisfare al meglio le necessità dei centri abitati non coperti dalla rete di gas metano, l'azienda progetta, realizza e gestisce reti canalizzate per la distribuzione di GPL.  
Questa attività garantisce la fornitura di GPL a intere comunità locali per i più disparati usi, da quello domestico fino a quello industriale ed agricolo.  
Ogni rete canalizzata viene progettata e installata in base alle peculiarità del contesto in cui insiste, in modo da poter sostenere, in qualsiasi occasione, tutte le possibili richieste di energia.

L'immagine seguente rappresenta la filiera produttiva di Liquigas.



## INPUT:



- **Autobotti provenienti da raffinerie e depositi costieri:** Liquigas si rifornisce di GPL sia direttamente dalle raffinerie sia dai depositi costieri in cui viene stoccato il gas proveniente da altri Paesi. Il GPL raggiunge quindi gli stabilimenti dell'azienda prima di essere trasportato ai clienti.



- **Bombole vuote:** attraverso una serie di rivenditori, Liquigas riceve le bombole vuote, utilizzate dai propri clienti. Le bombole vengono quindi depositate all'interno degli stabilimenti in attesa di essere controllate e riempite di GPL.

La società dispone di 9 filiali con servizio clienti, distribuite sul territorio italiano, assistite da oltre 50 uffici vendita e da una rete di circa 140 venditori.

Le attività di stoccaggio del GPL e di riempimento delle autobotti e delle bombole sono realizzate presso circa 50 depositi di cui 30 di proprietà della Liquigas. La società può contare su una flotta di 200 autobotti di proprietà oltre ad autobotti di ditte terze per il trasporto del GPL verso i propri stabilimenti e per rifornire i clienti finali, siano essi possessori di serbatoi o comunità locali dotate di reti canalizzate.

Liquigas, inoltre, rifornisce più di 6.000 rivenditori di bombole per la vendita al dettaglio. Riconoscendo il ruolo centrale dei rivenditori nella diffusione della cultura della sicurezza, Liquigas ha promosso nel corso degli anni diverse iniziative nei loro confronti, tra cui la partecipazione a corsi di formazione volti all'acquisizione delle competenze e delle certificazioni imposte dalla legge italiana.

## OUTPUT:



- **Autobotti destinate a rifornire clienti a cui è stato installato un serbatoio o serbatoi a servizio di reti canalizzate:** il GPL viene caricato su autobotti, sia di Liquigas che di terzi, per essere consegnato ai clienti proprietari di serbatoi o alle comunità locali servite dalle reti canalizzate.



- **Bombole piene destinate ai rivenditori:** le bombole riempite di GPL vengono trasportate in tutta Italia, sia da mezzi di proprietà di Liquigas che da terzi, e consegnate ai rivenditori di bombole per la vendita al dettaglio.

## I SERVIZI E I PRODOTTI OLTRE IL GPL

### **L**iquigas propone sul mercato una serie di prodotti progettati per utilizzare l'energia pulita del GPL nel rispetto dell'ambiente.

In risposta a una domanda di mercato in continua evoluzione, Liquigas propone sul mercato tre nuove linee di prodotti funzionanti a GPL, ciascuna contenente una distinta gamma di apparecchiature innovative:



**LINEACOOK:** prodotti per la cucina all'aperto tra cui barbecue, grill e fornelli.



**LINEAWARM:** apparecchiature per il riscaldamento di interni ed esterni, come riscaldatori e stufe.



**LINEAOPEN:** prodotti creati per il tempo libero e per l'utilizzo professionale.

Ad integrazione della gamma bombole, piccoli serbatoi e apparecchiature, Liquigas completa la propria offerta con le energie rinnovabili, quali impianti solari fotovoltaici e solari termici, che permettono di produrre energia nel massimo rispetto dell'ambiente.

**Solare fotovoltaico** – Liquigas assiste i propri clienti in tutte le fasi di posa in opera, dalla progettazione all'installazione, e dall'assistenza post-vendita al monitoraggio per tutta la vita dell'impianto. Il servizio di assistenza, inoltre, prevede che il cliente possa ricevere una consulenza per l'identificazione delle migliori soluzioni di finanziamento, realizzata in partnership con Profamily, la nuova realtà nel mondo del credito alle famiglie del Gruppo Banca Popolare di Milano, e possa essere affiancato nella gestione degli aspetti amministrativi.

**Solare termico** – La partnership tra Liquigas e Costruzioni Solari, azienda italiana che dal 1979 opera esclusivamente

in questo settore, garantisce la possibilità di offrire sul mercato un prodotto chiavi in mano comprensivo di impianto (composto da pannelli, boiler, tubazioni e accessori), trasporto a domicilio, installazione e posa in opera.

**Pellet** – Derivante da legno naturale e proveniente dal residuo di lavorazione delle segherie, il pellet di Liquigas è di qualità elevata e garantisce la completa assenza di qualsiasi genere di sostanza estranea, come additivi o collanti, grazie alla provenienza certa della materia prima ed alla piena rispondenza alle specifiche tecniche previste dagli standard italiani e internazionali.

Liquigas offre al cliente fondamentali garanzie sul prodotto:

- legno naturale;
- legno proveniente da residuo di lavorazione di segheria;
- provenienza certa della materia prima;
- produzione in linea con le norme etiche;
- assenza di qualsiasi genere di sostanza estranea, come additivi.

**GNL** – Liquigas ha recentemente deciso di introdurre nel proprio portafoglio di offerta anche il GNL (Gas Naturale Liquefatto), per ora rivolto ai clienti industriali.

Il GNL ha un potere calorifico eccezionale ed è una fonte di energia conveniente, efficiente e pulita. Brucia in modo più pulito rispetto agli altri idrocarburi a molecola pesante: non rilascia anidride solforosa (SO<sub>2</sub>) o particolati e produce una quantità di ossido di azoto (NO<sub>x</sub>) minore rispetto agli altri combustibili.

Un kWh di GNL produce 31,3% di emissioni di CO<sub>2</sub> in meno rispetto a quelle rilasciate in atmosfera dal gasolio.

## FOCALIZZATI SUL CLIENTE

**P**er offrire un servizio costante e personalizzato, nel 2009 Liquigas ha istituito 9 Servizi Clienti in grado di rispondere alle esigenze più diverse e di coprire l'intero territorio nazionale, iniziando così a rinnovare profondamente il rapporto con i propri clienti.

L'attenzione al cliente si è concretizzata negli anni anche con la proposta di alcuni prodotti in grado di semplificare la gestione dei serbatoi, come l'innovativo contatore che permette agli utenti di utilizzare il GPL con le stesse modalità di consumo del metano. L'utente non deve più pagare l'intero importo dell'approvvigionamento all'atto della consegna, ma può effettuare i pagamenti in base all'effettivo consumo registrato dal contatore e a scadenze fisse nel corso dell'anno.

L'uso del nuovo contatore ha consentito anche la verifica costante della qualità e della quantità del GPL presente nei serbatoi attraverso la telemetria. Tramite dei sensori, il contatore e il serbatoio comunicano i dati alla rete GSM per essere trasmessi a un centro di raccolta e di elaborazione. Dopo un'opportuna organizzazione delle informazioni, Liquigas è quindi in grado di pianificare i rifornimenti e fatturare ai clienti i consumi effettivi.

Nel corso dei prossimi anni Liquigas proseguirà in questo percorso, nella convinzione che la capacità di innovare per soddisfare le esigenze dei clienti, specialmente quelle ancora inesprese, possa riqualificare l'offerta del prodotto GPL.

Liquigas serve attualmente un totale di circa 400.000 clienti suddivisi in utenze domestiche, commerciali e industriali. In termini di volumi venduti nel corso dell'ultimo triennio, si è registrata una flessione accompagnata da un cambiamento delle percentuali di distribuzione riferite ai clienti che si approvvigionano di bombole e ai clienti che utilizzano i serbatoi. Nel 2010 il volume attribuibile alle bombole corrispondeva al 30% del totale mentre quello relativo al GPL destinato a serbatoi ammontava al 70%. Alla fine del 2012 tale ripartizione ha mostrato una lieve

riduzione delle vendite di GPL in bombola, attestate al 28%, a fronte di un incremento al 72% dei volumi destinati ai serbatoi.

Le analisi di customer satisfaction, condotte tra il 2011 e il 2012, hanno permesso di analizzare a fondo le esigenze espresse dai clienti e identificare le migliori soluzioni per soddisfarle.

I clienti intervistati hanno espresso un punteggio medio di 7,7 in una scala da 1 a 10, dove a 10 corrisponde la risposta "molto soddisfatto", in merito al rapporto con Liquigas in generale. Per quanto riguarda la distribuzione geografica, i clienti del Nord e del Centro Italia hanno espresso una soddisfazione superiore alla media nazionale mentre quelli dell'area Centro-Tirreno hanno registrato un punteggio medio di 7,3.

Attraverso le analisi è stata indagata anche la propensione dei clienti di Liquigas nel raccomandare l'azienda a un conoscente/amico. Le risposte sono state organizzate in tre distinti cluster in base ai punteggi, da 0 a 6 (detrattori), da 7 a 8 (indifferenti) e da 9 a 10 (promotori del brand Liquigas), e in base alla distribuzione geografica. Dal confronto tra la media dei rispondenti del primo e del terzo cluster in ogni territorio, è emersa una soddisfacente propensione dei clienti a consigliare Liquigas ai propri conoscenti. Questo dato ha mostrato un sensibile miglioramento passando dalla rilevazione del 2011 a quella del 2012.

## IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

### VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO

VALORI IN MILIONI DI EURO

<b>Ricavi</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	710.277.212	682.366.312	693.635.570
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	0	1.012.377
Altri ricavi e Proventi	8.692.441	15.017.601	15.335.111
Proventi da partecipazioni	6.796.400	11.459.114	1.894.130
Altri proventi finanziari	393.442	652.693	1.017.881
Utile e perdite su cambi	-739.628	-144.108	-78.834
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	-43.994	-21.909	-189.928
<b>Totale</b>	<b>725.375.873</b>	<b>709.329.703</b>	<b>712.626.307</b>

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

VALORI IN MILIONI DI EURO

<b>Costi operativi</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Per materie prime e sussidiarie	472.245.371	471.453.611	487.186.211
Per servizi	88.904.380	82.078.703	78.641.977
Per godimento beni di terzi	7.527.013	8.641.888	9.068.915
Variazione delle rimanenze di materie prime	-1.770.858	-7.960.939	-1.776.331
Oneri di gestione	4.806.908	4.887.816	4.212.592
Oneri straordinari	20.072.988	1.912.221	4.046.149
Proventi straordinari	-523.196	-186.528	-5.106.241
<b>Totale</b>	<b>591.262.606</b>	<b>560.826.772</b>	<b>576.273.272</b>

<b>Retribuzione e benefit</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Per il personale	56.468.222	54.824.054	55.273.364
<b>Totale</b>	<b>56.468.222</b>	<b>54.824.054</b>	<b>55.273.364</b>

<b>Pagamenti ai fornitori di capitale</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Interessi ed altri oneri finanziari	5.308.197	6.447.857	5.387.823
Dividendi pagati agli azionisti	18.000.000	9.000.000	16.128.000
<b>Totale</b>	<b>23.308.197</b>	<b>15.447.857</b>	<b>21.515.823</b>

### Pagamenti alla pubblica amministrazione

	2010	2011	2012
Imposte sul reddito di esercizio	9.871.390	9.143.245	10.314.884
<b>Totale</b>	<b>9.871.390</b>	<b>9.143.245</b>	<b>10.314.884</b>

### Investimenti nella comunità

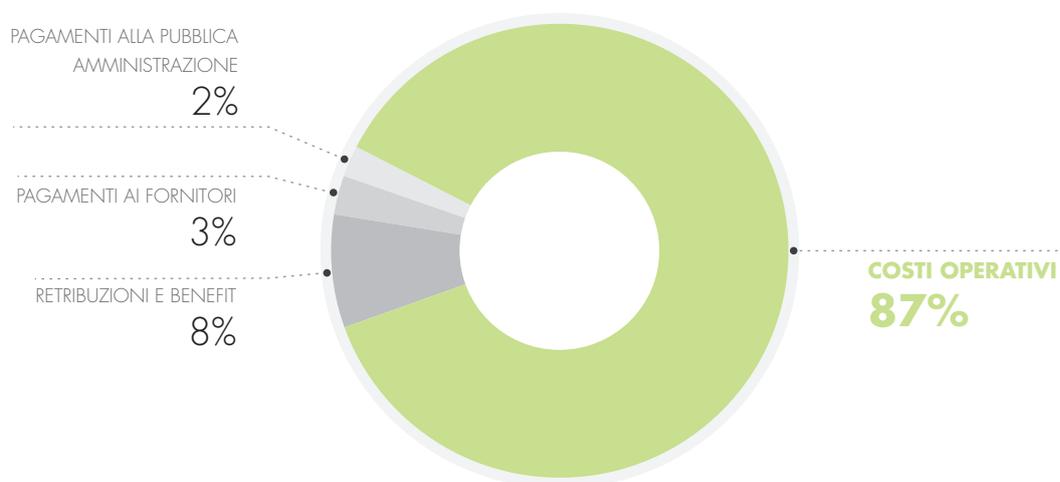
	2010	2011	2012
Donazioni	-	2.000	2.500
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>2.000</b>	<b>2.500</b>

## VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

VALORI IN MILIONI DI EURO

	2010	2011	2012
<b>Totale</b>	<b>44.465.458</b>	<b>69.085.775</b>	<b>49.246.464</b>

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO





# L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA

## IL GPL, FATTI E PERCEZIONI

**G**PL è l'acronimo di **Gas di Petrolio Liquefatto, che indica gli idrocarburi e le loro miscele facilmente liquefatti a pressioni moderate. I due componenti principali sono il propano e il butano, che possono essere presenti in proporzioni variabili.**

Il GPL è una fonte energetica alternativa al più conosciuto e diffuso gas metano che può essere utilizzata per la combustione (riscaldamento ambienti, cucina, produzione di acqua calda) e l'autotrazione.

Per l'uso in ambito domestico viene stoccato in bombole, in piccoli serbatoi installati fuori dalle abitazioni o in grandi serbatoi posizionati ai margini dei centri abitati. In quest'ultimo caso le abitazioni sono rifornite tramite una rete canalizzata.

Per l'uso in ambito industriale, invece, il GPL viene invece stoccato in grandi serbatoi.

Il GPL presenta proprietà anestetiche e a basse concentrazioni non è tossico ma un'elevata concentrazione

in ambienti chiusi può causare asfissia e portare al soffocamento per insufficiente quantità di ossigeno. Il GPL è circa 1,5 volte più pesante dell'aria e tende, quindi, a stratificare verso il basso. Si tratta di un gas inodore, estremamente infiammabile e in grado di generare atmosfere esplosive.

Per questi motivi in alcuni parcheggi interrati non è permesso l'ingresso alle auto a GPL: in caso di perdita il gas rimarrebbe intrappolato creando quindi un potenziale pericolo. Proprio per rilevare prontamente eventuali fuoriuscite, presso le raffinerie e i depositi costieri, il GPL viene opportunamente addizionato secondo la normativa con una sostanza odorizzante, l'etantiolo, che gli conferisce il tipico odore acre.

Le fonti di produzione della maggior parte degli idrocarburi che compongono il GPL, sono le operazioni di stabilizzazione dei grezzi e la lavorazione del petrolio in raffineria. Nel primo caso il GPL viene prodotto a partire dall'estrazione dei gas disciolti nel grezzo al fine di renderlo stabile. Nel secondo caso si ottiene dal processo di distillazione del petrolio greggio.

## IMPRONTE DI CARBONIO DI NUOVI IMPIANTI A GASOLIO E GPL

CASO BASE (T CO<sub>2</sub>e/CICLO DI VITA) - FONTE DATI: ATLANTIC CONSULTING RESEARCH - A LIFE-CYCLE REVIEW OF DOMESTIC HEATING SYSTEM

	IMPIANTO DI RISCALDAMENTO		DIFFERENZA	
	GASOLIO	GPL	PERCENTUALE	KM AUTO EQUIV. <sup>(1)</sup>
 Belgio	135,46	113,38	19%	147.202
 Francia	92,11	76,79	20%	102.121
 Germania	112,11	94,64	18%	116.533
 Irlanda	131,95	111,53	18%	136.116
 <b>Italia</b>	<b>76,06</b>	<b>64,24</b>	<b>18%</b>	<b>78.781</b>
 Polonia	120,94	103,11	17%	118.922
 Regno Unito	111,51	94,04	19%	116.483

<sup>(1)</sup> Differenza dell'impronta di carbonio, espressa indicando l'impronta equivalente generata da un'automobile europea tipo di nuova generazione, che emette 150g CO<sub>2</sub>e/km.

Uno dei punti di forza del GPL è la facilità di trasporto. Sottoposto a pressione, infatti, il gas si trasforma in liquido permettendo il trasporto di grandi quantità di prodotto a costi relativamente contenuti, con mezzi a pareti sottili e quindi leggeri. Basti pensare che un litro di GPL allo stato liquido produce, a pressione atmosferica, circa 270 litri di vapore.

Dai luoghi di produzione il GPL viene importato principalmente attraverso navi gasiere mantenute ad una temperatura inferiore a  $-42\text{ }^{\circ}\text{C}$  e ad una pressione pressoché uguale a quella ambientale, in modo tale da ridurre i rischi derivanti dal trasporto di gas compresso. Il trasporto via terra viene effettuato mediante autobotti, a capacità variabile dalle 20 alle 4/5 tonnellate, mentre il trasporto delle bombole avviene tramite autotreni o piccoli autocarri, in base alle quantità.

**Il GPL, nel panorama dei combustibili, è considerato un gas a basso impatto ambientale poiché con la combustione produce ridotte emissioni in atmosfera.**

**Confrontando le emissioni di GPL e gasolio, per esempio, il GPL produce quantità minori di anidride carbonica, come illustrato nella tabella a lato.**

Nel maggio 2011 Assogasliquidi, l'associazione delle imprese del comparto distribuzione gas di petrolio liquefatto, ha commissionato alla società Gfk Eurisko un'indagine conoscitiva sulla reputazione del GPL ad uso combustione presso la popolazione italiana.

Ne è emerso un buon posizionamento del GPL in quanto a notorietà: nei territori non completamente raggiunti dalla rete nazionale del metano il GPL è infatti una fonte energetica conosciuta dal 92% dei residenti, mentre per il totale della popolazione italiana è comunque una realtà nota a più dell'80% della popolazione.

Tra la popolazione italiana il GPL gode di una buona immagine anche se sempre seconda a quella del metano, che è visto generalmente come un combustibile più pulito, pratico e sicuro.

Nella percezione globale il GPL si configura invece come il meno sicuro, posizionandosi dopo metano e gasolio, in particolare modo in relazione al suo utilizzo in bombole. In relazione alla propensione al cambiamento di fonte energetica, i meno inclini al cambiamento sono risultati essere gli utilizzatori di metano, mentre gli utilizzatori di GPL e gasolio sono risultati più propensi; in particolare, gli utilizzatori di gasolio sono risultati inclini al passaggio al GPL, soprattutto per motivi di risparmio economico e in virtù del minore impatto ambientale.

## LE INIZIATIVE IN CONFORMITÀ ALLE NORME

**L**e attività nel settore della distribuzione del GPL sono regolamentate, principalmente, da due normative nazionali, il Decreto Legislativo 11 febbraio 1998, n. 32, per la razionalizzazione del sistema di distribuzione dei carburanti, e il Decreto Legislativo 22 febbraio 2006, n. 128, che disciplina l'installazione e l'esercizio degli impianti di riempimento, travaso e deposito di GPL, nonché l'esercizio dell'attività di distribuzione e vendita.

L'articolo 10 del D.Lgs. 32/98 prevede per l'utilizzatore di GPL a litro la possibilità di scegliere tra modalità alternative di acquisizione del serbatoio di stoccaggio, tra cui l'acquisto, il comodato d'uso e la locazione.

L'utente è quindi libero di scegliere tra queste tre opzioni, senza alcun vincolo da parte dell'azienda distributrice in termini di garanzia di un quantitativo minimo di prodotto acquistato annuo, né di esclusiva nel rifornimento di GPL. Liquegas ritiene che la regolarità e l'accuratezza dei controlli periodici siano fondamentali per garantire la sicurezza nell'utilizzo del GPL, per questo motivo sensibilizza i propri clienti sul tema responsabilizzandoli nel contribuire alla diminuzione dei casi di mancato controllo e potenziale pericolo del serbatoio.

Il decreto 128/2006 disciplina sia la distribuzione di GPL in serbatoi sia quella in bombole.

Al fine di assicurare il corretto e regolare svolgimento dei controlli previsti dalla normativa, su ciascuna bombola è indicata in maniera indelebile la ditta proprietaria, incaricata del riempimento della bombola e dell'esecuzione delle revisioni obbligatorie.

Il decreto prevede che l'attività di riempimento debba essere svolta dalla stessa azienda fornitrice della bombola, salvo autorizzazione della stessa al riempimento presso terzi. Tale provvedimento legislativo ha lo scopo di evitare che le bombole, così come i serbatoi, siano trattate da soggetti non autorizzati e diventare potenzialmente pericolose a causa di imperizia o incuria. In ottemperanza alla legge, Liquegas appone sempre un sigillo in materiale termoretraibile su ciascuna bombola, a garanzia dell'avvenuta manutenzione e riempimento presso uno dei propri stabilimenti.

Oltre alle regolamentazioni nazionali, tutti gli stabilimenti in cui il GPL sia presente in quantità superiori ad un determinato limite sono sottoposte a una normativa europea, la cosiddetta Direttiva Seveso, che regola le attività degli stabilimenti definiti a rischio di incidente rilevante.

La Direttiva Seveso è stata emanata nel 1982 dal Parlamento Europeo in seguito alle drammatiche conseguenze di un rilascio di diossina causato da un incidente in una fabbrica di Seveso (MI) nel 1976.

Oggi è alla sua terza edizione di aggiornamento e ampliamento. La normativa di recepimento vigente in Italia è

### LO SAPEVI CHE...



SONO **500.000** LE **BOMBOLE** CHE OGNI ANNO, SUPERATO IL RICOLLAUDO DI LIQUEGAS, **VENGONO REIMMESSE SUL MERCATO**, E 6.000 I SERBATOI



IN ITALIA SONO PIÙ DI **1.000** GLI **STABILIMENTI A RISCHIO DI INCIDENTE RILEVANTE** E **SOGGETTI ALLA DIRETTIVA SEVESO**.

il D.Lgs. 334/99, modificato in alcune parti dal successivo D.Lgs. 238/05.

Gli adempimenti previsti sono volti a prevenire il verificarsi di incidenti che possano comportare un pericolo grave per la salute umana o per l'ambiente ed hanno dunque lo scopo di garantire un elevato livello di sicurezza alle comunità residenti intorno agli stabilimenti a rischio.

Liquigas è titolare di 36 stabilimenti e depositi di GPL, compresi quelli gestiti da società controllate. Di questi, 30 stabilimenti di proprietà della società sono definibili a rischio di incidente rilevante. In ottemperanza alla Direttiva Seveso, l'azienda si è dotata di una struttura interna che quotidianamente si occupa di assolvere ad una serie di obblighi, tra cui la redazione e l'aggiornamento dei Rapporti di Sicurezza, l'implementazione ed il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Salute Ambiente aziendale, integrato con i requisiti degli standard ambientali, e la redazione dei Piani di Emergenza Interni (PEI).

Gli stabilimenti Liquigas sono periodicamente sottoposti ad accurate verifiche da parte di Commissioni ispettive istituite dal Ministero dell'Ambiente per indagare sulla conformità del Sistema di Gestione della Sicurezza implementato e sull'adozione di misure e mezzi adeguati per prevenire gli incidenti rilevanti e limitarne le conseguenze. Negli ultimi tre anni gli stabilimenti di Liquigas sono stati sottoposti a 25 verifiche ispettive per un totale di 105 verifiche sostenute dall'entrata in vigore del D.Lgs. 334/99.

Per garantire la sicurezza dei clienti ed il contestuale adempimento agli obblighi di legge, Liquigas pone da sempre la massima attenzione ai controlli sui serbatoi e sulle bombole. Le verifiche di integrità decennali, dette comunemente ricollaudi, consistono in controlli non distruttivi degli spessori e delle saldature, nonché in una prova idraulica durante la quale il recipiente viene riempito d'acqua ad una pressione specifica. Durante tutti i ricollaudi, normalmente effettuati in tre impianti di Liquigas e presso un impianto in joint-venture con Rebigas, l'azienda provvede alla sostituzione della valvola o del

rubinetto. Si tratta di una sostituzione non obbligatoria ma che Liquigas effettua sistematicamente al fine di garantire la sicurezza delle attrezzature e degli utenti finali.

L'impegno di Liquigas per la sicurezza delle persone e dell'ambiente supera il confine di quanto reso obbligatorio dalla normativa, con investimenti economici in tema di sicurezza che negli ultimi tre anni sono ammontati ad una cifra compresa tra 800.000 e 1.000.000 di Euro.

A questi vanno ad aggiungersi gli ingenti costi che la società sostiene per il collaudo delle bombole; tale attività, seppure rientrante nel ciclo di lavorazione, ha un importante impatto sulla sicurezza del cliente.

Poiché in particolari condizioni il GPL è un gas esplosivo, all'interno degli stabilimenti è necessario adoperare particolari accortezze anche nello svolgimento delle normali attività. Per facilitare il lavoro degli operatori ed incrementare il livello di sicurezza, Liquigas ha fornito telefoni portatili antideflagranti per gli operatori degli stabilimenti e, a ciascun responsabile di stabilimento, un telefono cellulare ATEX, dotato cioè di caratteristiche tali da renderlo idoneo all'utilizzo in aree con pericolo di esplosione. Nelle ore notturne il cellulare viene preso in carico dagli addetti alla custodia, in modo da garantire la raggiungibilità dello stabilimento 24 ore su 24. Oggi l'azienda è impegnata nella graduale estensione della dotazione di cellulari ATEX anche a tutti gli autisti, ora dotati di telefono veicolare, perché possano essere raggiungibili anche quando temporaneamente lontani dal mezzo.

Nel corso del 2012 Liquigas ha indirizzato specifici investimenti al miglioramento dei sistemi anti-intrusione di tutti gli stabilimenti, a garanzia del mantenimento delle condizioni di sicurezza. Grazie all'installazione di un nuovo sistema informatico, i responsabili possono monitorare le attività senza dover essere fisicamente presenti in stabilimento, a garanzia della continuità delle attività di vigilanza e presidio delle operazioni.

La Direttiva Seveso prevede, infatti, l'adozione obbligatoria di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) che Liquigas

ha già implementato fin dal 2000, a seguito dell'entrata in vigore della normativa, e che ha completato nel 2005 con l'introduzione di un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Salute Ambiente.

Le prestazioni degli stabilimenti Liquigas sono valutate annualmente mediante una scrupolosa analisi, che prende in considerazione fattori sia di tipo gestionale, strettamente legati alla normativa sugli incidenti rilevanti, sia di tipo operativo, per la valutazione degli aspetti legati al Sistema di Gestione Integrato.

I risultati di tali analisi contribuiscono alla formazione di indici di performance per ciascuno stabilimento, utili per la definizione della Politica Locale e finalizzati alla redazione di un piano di miglioramento specifico per ciascun sito. A livello complessivo, invece, tali indici concorrono alla formazione di un indice unico rappresentativo della performance collettiva degli stabilimenti e dei depositi aziendali rispetto alla prevenzione degli incidenti rilevanti, alla sicurezza e salute dei lavoratori e alla salvaguardia dell'ambiente.

Negli ultimi tre anni gli indici calcolati per gli stabilimenti e depositi Liquigas hanno dimostrato un ottimo livello di performance, attestandosi ad un livello ampiamente inferiore alla soglia di attenzione stabilita.

Liquigas compie annualmente ingenti investimenti per la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori.

Le voci che incidono maggiormente sul totale si riferiscono ad attività di tipo cogente, previste quindi dalle stringenti normative alle quali l'azienda è soggetta.

## SALUTE E SICUREZZA

VALORI IN EURO

INVESTIMENTI REALIZZATI	2010	2011	2012
Manutenzione estintori	38.913	34.209	28.005
Manutenzione impianti accessori e pneumatici	118.203	187.812	187.225
Manutenzione impianti antincendio	42.242	33.257	40.865
Manutenzione pompe antincendio	12.508	11.736	19.006
Sistema di gestione delle emergenze	870	8.233	2.323
Servizio di vigilanza	355.341	321.654	155.754
Dispositivi di protezione per gli operai	98.843	122.016	104.387
Corsi tecnici personale	16.207	19.457	13.060
Costi generali (formazione, consulenze, etc.)*	300.000	290.000	250.000
<b>Totale</b>	<b>983.127</b>	<b>1.028.369</b>	<b>800.623</b>

\* Sotto la voce "costi generali" sono contabilizzati tutti i costi derivanti da attività quali, per esempio, la formazione non obbligatoria, le consulenze esterne e gli studi di valutazione.

## LE INIZIATIVE DI CARATTERE VOLONTARIO

**L**iquiCare è il progetto che rappresenta l'attenzione e la partecipazione emotiva di Liquigas nella salvaguardia della sicurezza dei lavoratori, nell'impegno verso le persone e nella tutela dell'ambiente.

Il logo di LiqueCare è presente in tutto ciò che riguarda l'azienda come parte integrante della sua identità, per ricordare in ogni momento che per Liquigas le persone e l'ambiente contano.

L'azienda ha dedicato e dedica costantemente risorse in questo ambito, dall'implementazione e monitoraggio del Sistema di Gestione Integrato alla formazione degli operatori ed al miglioramento continuo dei sistemi di sicurezza.

La convinzione che siano proprio le persone a fare la differenza, nonostante l'adozione di efficaci sistemi di prevenzione, ha portato l'azienda ad adottare un piano di cambiamento culturale volto al radicamento delle pratiche di sicurezza nella preparazione di ogni lavoratore.

La realizzazione del progetto, coordinato e presidiato dalla Direzione Sicurezza, Salute e Ambiente e dalla Direzione Risorse Umane con la funzione di Comunicazione Interna, è stata suddivisa in 3 fasi consecutive.

Nei primi mesi del 2011 è stata attivata la fase di ascolto, durante la quale è stata condotta una ricerca interna per raccogliere le percezioni delle persone in tema di sicurezza, seguita dall'istituzione di focus group per l'approfondimento e la validazione di alcune delle tematiche emerse.

In base ai risultati di questa prima fase è stato costruito il Piano di Intervento che ha identificato cinque obiettivi in tema di sicurezza da affrontare durante la fase successiva.

La seconda fase, condotta nell'arco di quasi due anni, ha visto la diffusione del progetto a tutta la popolazione aziendale attraverso numerose attività, tra le quali:

- la creazione di un gruppo di lavoro per ripensare la formazione interna di Liquigas al fine di renderla più coinvolgente ed efficace;

### ALCUNI NUMERI DI **LiquiCare**

La sicurezza di persone e ambiente in LIQUIGAS



**560 PERSONE COINVOLTE NELLA FASE DI ASCOLTO**, TRA CUI:  
503 PERSONE COINVOLTE NELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO INIZIALE.  
E CIRCA 50 PERSONE COINVOLTE NEI 4 FOCUS GROUP



**82,3% DI PERSONE RISPONDENTI**



**5 OBIETTIVI STABILITI DAL PIANO DI INTERVENTO**

- l'istituzione di task force interfunzionali (LiquiCare Idea) per ridisegnare insieme i processi e le procedure legati alla sicurezza in un'ottica non soltanto di gestione del prodotto ma anche di attenzione alle persone e all'ambiente;
- la realizzazione di campagne di informazione per promuovere la sicurezza sul posto di lavoro e anche in famiglia.

Tutte queste attività condurranno alla terza fase di LiquiCare che prevedrà l'apertura e la diffusione del progetto all'esterno dell'azienda, con l'ambizioso obiettivo che il lavoro svolto possa contribuire al miglioramento delle condizioni di sicurezza, all'adozione di buone pratiche e all'innalzamento del livello di attenzione e cura delle persone e dell'ambiente.

In merito alla comunicazione verso l'esterno, Liquigas organizza annualmente delle giornate "open day", durante

le quali le porte dei propri impianti vengono aperte alle comunità locali. Nel corso dell'ultimo triennio sono stati realizzati 6 open day presso gli impianti di Trecate, Quargnento, Cordignano, Scorzè, Cremona, Crespellano e Grosseto.

Le attività di formazione e i programmi specifici relativi alla sicurezza, tra cui LiquiCare, hanno permesso di ridurre il numero di infortuni dal 2005 a oggi. Dai 65 infortuni occorsi nel 2005, infatti, si è passati ai 36 del 2012. Nello specifico le ore di formazione in tema di sicurezza sono cresciute, nel corso del triennio, fino a quasi raddoppiare. Sono infatti passate dalle 10.000 ore del 2010, alle 18.000 ore del 2012.

Come illustrato nella tabella, il numero di infortuni si è ridotto del 16,3% nel triennio di riferimento, conseguentemente è diminuito anche il numero di giorni di lavoro persi del 6,5%. La riduzione del numero di infortuni è confermata anche

## INFORTUNI SUL LAVORO

	2010	2011	2012
Numero di infortuni sul lavoro	43	30	36
Giorni di lavoro persi	1192	662	1115

## I 5 OBIETTIVI DEL PIANO DI INTERVENTO

**1.** Favorire l'adozione di un **modello omogeneo e condiviso** di Sicurezza.

**3.** Posizionare la sicurezza come elemento su cui puntare per lo **sviluppo aziendale** futuro.

**5.** Potenziare la **comunicazione verso l'esterno** per posizionare Liquigas come punto di riferimento.

**2.** Trasformare i capi in **diffusori interni** della nuova cultura.

**4.** Stimolare la **partecipazione e il coinvolgimento** delle persone attraverso la formazione e la comunicazione.

dall'andamento dell'indice di frequenza infortuni (calcolato dividendo il numero di infortuni per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000) che è passato da 2,39 nel 2010 a 2,15 nel 2012.

Si registra comunque un aumento degli infortuni del 20% tra il 2011 e il 2012, con un conseguente aumento dei giorni di lavoro persi del 68%.

Gli infortuni registrati sono ascrivibili a tre principali categorie: cadute, scivolamenti e inciampi (nel 39% dei casi); urti o cadute di oggetti (nel 31% dei casi); incidenti stradali (nel 22% dei casi).

La maggior parte delle lesioni incorse hanno riguardato la testa, nello specifico il 31% dei casi.

I restanti infortuni hanno riguardato, in percentuali analoghe, i piedi, le gambe, la schiena, le braccia e le mani.

In termini di gravità degli infortuni il relativo indice mostra come ci sia un lieve aumento tra il 2010 e il 2012. L'indice viene calcolato dividendo il numero di ore perse per infortunio per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000.

Nel corso del triennio è passato da 523,36 a 526,01, aumentando quindi dello 0,5%.

Al fine di promuovere un comportamento virtuoso in termini di sicurezza e per incentivare l'attenzione a tali temi, uno dei parametri che definisce il premio di partecipazione che viene distribuito annualmente dall'azienda ai propri dipendenti è legato alle performance di sicurezza registrate nel corso dell'anno.

Tra gli altri parametri che stabiliscono il premio di partecipazione sono compresi il profitto realizzato da Liquigas, i volumi venduti ed i risultati della customer satisfaction.

Sul tema della sicurezza, l'azienda ha voluto fare un passo in più rispetto a quanto previsto dalla normativa e illustrato nel capitolo precedente.

Dal 2005, infatti, ha trasformato il Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS), implementato in ottemperanza alla Direttiva Seveso, in un Sistema di Gestione Integrato che adempie i requisiti non soltanto del SGS previsto dal D.Lgs

334/99 e dal D.M. 9/8/2000 ma anche a quanto richiesto dallo standard OHSAS 18001:2007 sui sistemi di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dalla ISO 14001:2004 sui sistemi di gestione ambientale.

Il documento guida delle attività dell'azienda in tema di sicurezza e ambiente è la Politica aziendale di prevenzione degli incidenti rilevanti, di salvaguardia della salute dei lavoratori e tutela dell'ambiente, sottoposta a revisione ed aggiornamento con cadenza biennale.

Il Sistema di Gestione Integrato prevede che un team interno svolga una serie di audit in tema di salute, sicurezza e ambiente su tutti gli impianti aziendali.

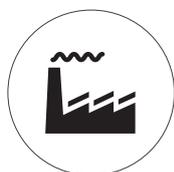
Nel programma annuale di audit vengono pianificate verifiche sugli stabilimenti e sui depositi, e vengono eseguiti dei controlli durante le attività di manutenzione dei serbatoi e sui trasportatori esterni.

Negli ultimi tre anni il Servizio Salute Sicurezza e Ambiente di Liquigas ha condotto 58 audit sul Sistema di Gestione Integrato, di cui 15 nel 2010, 13 nel 2011 e 30 nel 2012.

# IL RISPETTO E LA TUTELA AMBIENTALE

L'IMPEGNO PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

**L**e aree potenzialmente critiche dal punto di vista ambientale sulle quali liquigas concentra le proprie iniziative di miglioramento, sono due:



**LA GESTIONE  
DEGLI STABILIMENTI**



**LE ATTIVITÀ DI  
TRASPORTO DEL GPL**

I 30 stabilimenti liquigas a rischio di incidente rilevante devono rispettare una serie di obblighi relativi alla sicurezza, stabiliti dalle normative in base alle potenziali ricadute ambientali delle attività alle quali si riferiscono. Per esempio, le operazioni di ricollaudò delle bombole devono essere condotte utilizzando acqua ad una determinata pressione. Oppure, la necessità di proteggere gli stabilimenti da intrusioni costringe a mantenere illuminate le aree esterne 24 ore su 24.

Gli impatti ambientali legati alle attività di trasporto del gpl sono invece legati alle emissioni in atmosfera di CO<sub>2</sub> dalle autobotti.

Deposito Costiero di Livorno



## LA GESTIONE DEGLI IMPATTI CAUSATI DAGLI STABILIMENTI

**L**e attività degli stabilimenti di Liquigas consistono nello stoccaggio di GPL finalizzato al riempimento delle autobotti che provvedono alla consegna su tutto il territorio nazionale, e al riempimento delle bombole.

Tutte le bombole che giungono agli stabilimenti, prima di essere riempite, sono sottoposte ad accurati controlli, in modo tale da garantirne la sicurezza di utilizzo. All'ingresso in stabilimento le bombole possono presentarsi sporche e rovinate, perciò al termine del processo vengono generalmente riverniciate, per poi essere reimmesse sul mercato. Al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente derivanti dalle operazioni di verniciatura, Liquigas ha deciso di procedere al lavaggio a ciclo chiuso delle bombole in miglior stato di conservazione, eliminando quindi l'utilizzo di vernici, le emissioni in atmosfera e nel contempo contenendo i consumi idrici grazie al riciclo dell'acqua di lavaggio. Laddove si rendano necessarie operazioni di verniciatura, queste sono realizzate esclusivamente con vernici ad acqua, senza l'utilizzo di alcun tipo di solvente.

I consumi di acqua di Liquigas sono dovuti in parte alle verifiche di integrità decennale di serbatoi e bombole, in parte alle operazioni di lavaggio, ed in parte all'esecuzione delle frequenti esercitazioni antincendio previste dalla normativa. In precedenza le fonti principali erano i pozzi di prelievo, dal 2012 l'approvvigionamento è avvenuto in quantità pressoché uguale dai pozzi e dall'acquedotto. Nel triennio 2010 - 2012 è stato riscontrato un progressivo aumento del quantitativo di acqua utilizzata, pari a 50.418 m<sup>3</sup> nel 2012.

Per le operazioni di verifica decennale dei serbatoi degli stabilimenti Liquigas dispone di un sistema a ciclo chiuso, che permette il recupero ed il riutilizzo dell'acqua adoperata. Liquigas ha inoltre introdotto il metodo di prova dell'Emissione Acustica (EA), che permette di eliminare completamente l'utilizzo di acqua nelle attività di ricollauda dei serbatoi di GPL.

### PRELIEVO TOTALE DI ACQUA PER FONTE

	2010	2011	2012
Totale acqua prelevata (m <sup>3</sup> )	45.450	46.601	50.418
Acqua di pozzo	66%	69%	52%
Acqua di acquedotto	44%	31%	48%

Gli stabilimenti Liquigas definiti a rischio di incidente rilevante, vengono tenuti sotto controllo costantemente al fine di evitare intrusioni che possano mettere in pericolo la sicurezza dello stabilimento e delle zone circostanti. L'illuminazione notturna dei piazzali è uno dei metodi adottati per ridurre i rischi di intrusione ma comporta un notevole consumo energetico.

A seguito di un'accurata analisi, Liquigas ha definito un piano per la progressiva sostituzione di tutte le lampade alogene con lampade a LED, che consentono una riduzione di circa il 90% dei consumi energetici.

Un'altra fonte di consumo energetico, sulla quale Liquigas sta attualmente concentrando l'attenzione, sono i collegamenti pneumatici all'interno degli stabilimenti. Le caratteristiche di infiammabilità ed esplosività del GPL, infatti, impongono la riduzione al minimo di sistemi elettrici, sostituiti da comandi pneumatici. L'azienda sta lavorando sull'ottimizzazione dei collegamenti al fine di ridurre la lunghezza e di conseguenza limitarne i consumi di energia elettrica.

Un'ulteriore opportunità di contenere i consumi energetici è costituita dall'impiego di macchinari con motori elettrici esclusivamente ad inverter, che permettono di modulare la frequenza e quindi di evitare il funzionamento del motore alla massima potenza quando non richiesto. Liquigas ha inoltre provveduto al rifasamento di tutti i propri macchinari, al fine di ridurre le perdite di energia e l'assorbimento di potenza.

I consumi energetici diretti di Liquigas derivano dall'utilizzo di gas naturale per il riscaldamento degli ambienti, di gasolio per i carrelli elevatori presenti all'interno degli

stabilimenti, di GPL per alcuni impianti di riscaldamento e raffrescamento e dalla produzione ed utilizzo di energia solare. I consumi indiretti si riferiscono, invece, alla quantità di energia elettrica utilizzata.

L'energia solare viene prodotta grazie ad un impianto fotovoltaico da 20 kW installato sulla copertura dello stabilimento di Pomezia: dal 2010 al 2012 il quantitativo di energia prodotta dall'impianto è aumentato, attestandosi a 100 GJ nel 2012. Negli ultimi tre anni il consumo diretto e indiretto di energia si è mantenuto pressoché costante, registrando nel 2012 un valore pari a circa 20.000 GJ di energia consumata.

La riduzione dei consumi di gas naturale tra il 2010 e il 2011 è dovuta dalla sostituzione di una caldaia a metano presente nello stabilimento di Cremona con una pompa di calore a GPL.

## CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA

	2010	2011	2012
Gas naturale (m3)	17.094,0	4.438,0	5.445,0
Gasolio (GJ)	6.364,0	5.837,0	5.534,7
GPL (GJ)	14.476,0	13.064,5	13.828,8
Fotovoltaico (autoprodotta e auto consumata, GJ)	67,0	93,6	100,0
Elettricità (GJ)	19.851,0	18.231,0	20.326,0
<b>Totale consumo di energia* (GJ)</b>	<b>21.574,0</b>	<b>19.168,2</b>	<b>19.675,9</b>

\* 1 m3 di gas naturale = 39MJ/lt

Le emissioni in atmosfera derivanti dalle attività produttive risultano essere poco significative, derivanti principalmente dalle operazioni di verniciatura delle bombole svolte in occasione degli interventi di controllo e manutenzione. Le sostanze emesse in atmosfera sono esclusivamente composti organici volatili (COV) e particolato atmosferico (PM). Negli ultimi tre anni si è registrato un trend in diminuzione per quanto concerne l'emissione di COV (-62% dal 2011 al 2012), mentre per quanto riguarda il PM le emissioni sono leggermente aumentate nel 2011 per poi diminuire nel 2012, anno in cui è stato rilevato un valore pari a 0,08 Kg.

## EMISSIONI SIGNIFICATIVE NELL'ARIA (RIFERITE AL CICLO PRODUTTIVO)

VALORI IN KG

	2010	2011	2012
Composti organici volatili (COV)	0,96	0,70	0,36
PM	0,06	0,09	0,08

I rifiuti prodotti da Liquigas sono principalmente materiali metallici non pericolosi, derivanti dalla dismissione di bombole e serbatoi, e soluzioni acquose e fanghi derivanti dalle attività di lavaggio e verniciatura.

Il considerevole aumento dei rifiuti pericolosi prodotti registrato negli ultimi due anni, pari a 141.760 t nel 2011 e 261.403 t nel 2012, è da imputare alle operazioni di bonifica attuate sul sito di Avenza (Massa Carrara). Il terreno sul quale sorge lo stabilimento, infatti, è risultato contaminato da un'attività posta nelle vicinanze e Liquigas, attuale proprietaria del terreno, sta provvedendo alla messa in sicurezza ed al ripristino delle condizioni ambientali.

Tutti i rifiuti prodotti sono prelevati e gestiti a cura di ditte specializzate e autorizzate e vengono smaltiti in discarica oppure inviati a recupero, in base alla tipologia di rifiuto.

## PESO TOTALE DEI RIFIUTI PER TIPOLOGIA E PER METODI DI SMALTIMENTO

VALORI IN KG

	2010	2011	2012
Rifiuti pericolosi prodotti	32.213	141.760	261.403
Rifiuti non pericolosi prodotti	1.225.478	1.326.403	1.278.466
Rifiuti totali recuperati o riciclati	791.307	903.470	863.732
Rifiuti destinati alla discarica	55.299	103.526	-*
Rifiuti destinati al compostaggio (es. rifiuti da sfalcio erba)	-	-	-
Rifiuti destinati ad incenerimento	-	-	-

\* I rifiuti prodotti nel 2012 e destinati allo smaltimento saranno prelevati da ditta autorizzata nel 2013, in accordo con i limiti di tempo e quantità stabiliti dalla normativa vigente in relazione al deposito temporaneo di rifiuti.

Gli investimenti di Liquigas in attività volte alla protezione dell'ambiente, in analogia con quanto già visto per gli investimenti in ambito salute e sicurezza, si dividono in investimenti derivanti da obblighi di legge, quali la manutenzione degli impianti e lo smaltimento dei rifiuti, e attività di carattere volontario, quali ad esempio le spese per consulenze esterne e per la formazione interna.

Il valore totale degli investimenti ambientali nel 2012 ammonta a circa 366.000, registrando un calo del 36% rispetto all'anno precedente.

## AMBIENTE

VALORI IN EURO

INVESTIMENTI REALIZZATI	2010	2011	2012
Manutenzione degli impianti di depurazione	19.117	34.218	24.092
Smaltimento rifiuti speciali (esercizio)	50.798	72.768	51.282
Smaltimento rifiuti speciali stabilimento	170.649	197.163	40.669
Costi generali (bonifiche, formazione, consulenze esterne ecc.)	280.000	270.000	250.000
<b>Totale</b>	<b>520.564</b>	<b>574.149</b>	<b>366.044</b>

## LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO

**L'azienda utilizza mezzi propri o di terzi per trasportare il GPL sfuso dai depositi ai serbatoi dei clienti oppure per smistare le bombole di GPL dai centri di riempimento ai rivenditori.**

Le emissioni di anidride carbonica derivanti da tale attività hanno registrato un progressivo calo negli ultimi tre anni. In particolare, è stata rilevata una diminuzione del 11% dal 2010 al 2011 e di un ulteriore 7% dal 2011 al 2012.

A contribuire sensibilmente alla diminuzione delle emissioni in atmosfera derivanti dalle attività di trasporto è stato il progetto "Digital Logistic", portato a termine da Liquigas nell'autunno del 2011.

Lo scopo del progetto è stato di ottimizzare la distribuzione secondaria di GPL, ovvero i trasporti dagli stabilimenti ai clienti/rivenditori. Il progetto ha ottenuto risultati tangibili sia in termini ambientali di emissioni di CO<sub>2</sub>, sia di soddisfazione del cliente, e sia di sicurezza degli operatori grazie ad una completa rintracciabilità del mezzo.

Il sistema informativo Digital Logistic, infatti, è in grado di pianificare gli itinerari dei mezzi a partire da diversi input, quali ad esempio le richieste dei clienti o le informazioni derivanti dai contatori installati sui serbatoi e comunicanti con il sistema. Il software, una volta inserite tutte le informazioni acquisite, definisce in modo automatico il percorso più razionale da effettuare, pianificando itinerario, tappe e tempistiche e comunicandole sia alla strumentazione di bordo del mezzo sia alle basi di carico.

L'autista quindi, sulla strumentazione di bordo del mezzo, dispone delle seguenti informazioni:

- Localizzazione del mezzo;
- Tappe successive del mezzo;
- Tempi di scarico del prodotto;
- Check list e promemoria di sicurezza preventiva allo scarico del prodotto.

Mentre il pianificatore, alla base di carico, dispone di:

- Percorsi e tappe del viaggio;
- Autorizzazione all'apertura valvole GPL solo presso il serbatoio del cliente.

L'implementazione di Digital Logistic ha comportato per Liquigas un importante investimento, dovendo dotare tutti i mezzi di sistemi GPS e di routing per la localizzazione ed il calcolo dei percorsi.

I risultati in termini ambientali ed economici sono però già evidenti, con drastiche diminuzioni dei mezzi circolanti sul territorio e dei km percorsi da ciascun mezzo, entrambe connesse alla riduzione delle emissioni in atmosfera.

### EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DIRETTE DA FONTI DI PROPRIETÀ DELL'ORGANIZZAZIONE\*

VALORI TONNELLATE DI CO<sub>2</sub>

	2010	2011	2012
Trasporto di persone, merci, rifiuti	9.304,0	8.297,0	7.755,98

\* I dati riportati sono relativi alle emissioni dirette di Liquigas, si riferiscono quindi al solo trasporto secondario (dagli stabilimenti ai clienti/rivenditori).



# L'IMPEGNO PER LE PERSONE

## L'ATTENZIONE NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI

**N**el triennio oggetto del presente rapporto, i dipendenti di Liquigas sono diminuiti del 5%, passando da 1.085 persone nel 2010 a 1.029 nel 2012. Nel corso del medesimo periodo è cresciuto del 3% il numero di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, portando il totale al 90,6%.

Al contempo, è cresciuto il numero di dipendenti part time passando da 23 a 31, il 3% della popolazione aziendale.

### NUMERO DEI DIPENDENTI E TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	2010	2011	2012
Numero di dipendenti	1.085	1.056	1.029
Percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato	87,6%	89,8%	90,6%
Numero di dipendenti con contratto part time	23	23	31

Il basso tasso di turnover, che si è ridotto nel corso degli anni passando dal 2,7% all'1,9%, conferma il forte senso di appartenenza delle persone di Liquigas e si rispecchia nell'aumento dei dipendenti con un'età maggiore di 51 anni, nel crescente numero di persone con un'anzianità aziendale compresa tra i 21 anni e i 31 anni e, in sintesi, nell'anzianità aziendale media che è di 12 anni.

### TURNOVER, ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ AZIENDALE

	2010	2011	2012
Tasso di turnover	2,7%	2,5%	1,9%
Età media (anni)	42	43	43
Anzianità aziendale media (anni)	12	11	12

Nel corso dell'intero triennio il tasso di ritorno al lavoro e mantenimento occupazionale a seguito delle richieste di congedo parentale è stato del 100%, per totale di 620 giorni di congedo nel 2012, 560 nel 2011 e 527 nel 2010. Anche il numero di dipendenti coperti da contratto collettivo corrisponde al totale della popolazione aziendale, senza alcuna esclusione. Sono invece 433 i dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali nel 2012, in crescita di 10 unità rispetto al 2010.

### CONTRATTO COLLETTIVO E SINDACALIZZAZIONE

	2010	2011	2012
Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo	100%	100%	100%
Numero di dipendenti iscritti ad associazioni sindacali	423	425	433

In termini di pari opportunità, il numero di donne facenti parte del top management è diminuito, passando dal 13,1% del 2010 al 10,3% del 2012. Nello stesso periodo di riferimento si è ridotta la distanza tra lo stipendio medio guadagnato dagli uomini e quello guadagnato dalle donne. Tale distanza è passata dal 2,88% al 2,11%

## PARI OPPORTUNITÀ, TOP MANAGEMENT

COMPOSIZIONE DEL TOP MANAGEMENT	2010	2011	2012
Percentuale di uomini	86,8%	90,9%	89,7%
Percentuale di donne	13,2%	9,1%	10,3%

## PARI OPPORTUNITÀ, STIPENDIO MEDIO

VALORI IN EURO

	2010	2011	2012
Stipendio medio uomo	29.639,8	30.931,8	32.323,9
Stipendio medio donna	28.786,8	29.651,9	31.641,1

Liquigas ha posto in essere, nel corso degli anni, diverse attività formative non solo in ambito di salute e sicurezza ma anche finalizzate allo sviluppo delle capacità manageriali e linguistiche.

Nello specifico, come illustrato nella tabella successiva, sono sei le principali categorie di interventi formativi realizzati per i dipendenti di Liquigas:

- **Formazione funzionale:** viene realizzata al fine di migliorare le competenze richieste dal ruolo svolto all'interno dell'azienda.
- **Formazione manageriale:** volta a sviluppare le competenze manageriali, comportamentali e di gestione dei collaboratori, è destinata a dirigenti e quadri.
- **Formazione informatica:** dedicata principalmente al miglioramento delle conoscenze informatiche quali l'utilizzo del pacchetto Office e dei moduli SAP adottati da Liquigas.
- **Formazione linguistica:** volta a sviluppare le competenze linguistiche, soprattutto in lingua inglese, dell'intera popolazione aziendale.
- **Formazione interaziendale:** svolta principalmente presso scuole di formazione esterne su temi specifici a seconda delle esigenze individuali o di piccoli gruppi.
- **Formazione tecnica:** erogata agli operai attivi negli stabilimenti, ai capi stabilimento e ai manutentori interni ed esterni.

## FORMAZIONE

VALORI IN ORE

	2010	2011	2012
Formazione funzionale	2.792	1.152	5.350
Formazione manageriale	1.336	764	2.201
Formazione informatica	744	952	96
Formazione linguistica	236	4.653	4.921
Formazione interaziendale	-	80	35
Formazione tecnica	976	-	864
<b>Totale</b>	<b>6.084</b>	<b>7.601</b>	<b>13.467</b>

---

Ore di formazione pro capite	5,6	7,2	13,1
------------------------------	-----	-----	------

Nel triennio di riferimento le ore di formazione erogate sono passate da 6.084 a 13.467.

Di conseguenza, la formazione media per ogni dipendente è più che raddoppiata passando da 5,6 ore a 13,1 ore pro capite.

Liquigas ha avviato il progetto "Academy 2012", con l'obiettivo di sviluppare al meglio le persone di talento e assisterle in un percorso di crescita professionale.

Nel 2012 il progetto ha previsto, la creazione di due gruppi di lavoro finalizzati a sviluppare proposte su temi specifici da presentare al management team nel corso del 2013. I due gruppi di lavoro, assistiti da un coach, si sono riuniti 8 volte nel corso dell'anno per sviluppare soluzioni relative a due specifici progetti strategici per il business dell'azienda. In seguito il progetto ha permesso la definizione di piani di sviluppo personalizzati che prevedono, a seconda delle necessità personali e aziendali, azioni di formazione aziendale e interaziendale, training on the job, coaching individuale, job rotation, nuove assunzioni di responsabilità ed esperienze progettuali.

Liquigas è attenta ad ascoltare le esigenze delle persone che la compongono, come dimostra l'organizzazione dell'indagine di clima IN ASCOLTO.

Tale indagine è stata realizzata nel 2010 al fine di

identificare gli eventuali aspetti critici e le eccellenze che caratterizzano il clima interno all'azienda. In base ai risultati emersi è stato possibile identificare le azioni necessarie a valorizzare i punti di forza già presenti in azienda e ad intervenire nelle aree critiche. Nello specifico, IN ASCOLTO ha permesso di indagare 8 distinte aree tematiche: management e leadership, sviluppo professionale, qualità della vita, comunicazione, identità e valori, organizzazione del lavoro, valutazione e reward, procedure e regolamenti.

All'indagine, condotta sia via web per i dipendenti di sede che con questionari cartacei per autisti e operai, ha risposto il 73% dell'intera popolazione aziendale. Il 68% dei rispondenti ha espresso risposte positive o molto positive alle domande proposte all'interno della survey. In due particolari aree i dipendenti si sono espressi in maniera fortemente positiva: "identità e valori" e "management e leadership". All'interno dell'area "identità e valori" la fedeltà aziendale e il senso di appartenenza a Liquigas sono risultati i due temi con il maggiore indice di gradimento, cioè il maggior numero di risposte positive, attestandosi tra il 90% e il 92%. Allo stesso modo nell'area "management e leadership" i temi che hanno registrato il maggior numero di risposte positive sono stati la considerazione data ai contributi realizzati dalle persone, il supporto operativo offerto dal management aziendale e la chiarezza sulle aspettative.

Le risposte alla survey hanno, inoltre, permesso di identificare i temi dello sviluppo professionale e della valutazione come aree di miglioramento di Liquigas. Nello specifico, le aree identificate nelle quali realizzare le principali azioni di miglioramento afferiscono ai temi dell'equità dello sviluppo professionale, della meritocrazia e della chiarezza nel processo di valutazione.

Oltre alle attività di ascolto, Liquigas pubblica da 14 anni un house organ aziendale trimestrale, il "Liquigas News", che aggiorna i dipendenti sulle principali novità inerenti all'azienda stessa e al mercato e offre loro un'occasione di condivisione di esperienze e best practices.

Liquigas non si occupa soltanto della formazione delle proprie risorse interne, e dei manutentori anche esterni nel caso della formazione tecnica: l'azienda ha infatti organizzato negli anni una serie di serate-incontri informativi destinati agli installatori, veri ambasciatori di Liquigas presso i clienti finali, al fine di sviluppare una sempre maggiore cultura e consapevolezza in tema di GPL.

Le serate sono state organizzate generalmente in concomitanza con il Giro d'Italia, per un totale di circa 10 serate all'anno, e hanno coinvolto una media compresa tra 400 e 500 persone/anno.



## LE INIZIATIVE PER LE COMUNITÀ LOCALI

**L**iquigas aderisce alla campagna **FREE (Future of Rural Energy in Europe)** promossa da SHV. In Europa oltre il 50% della popolazione vive attualmente in aree rurali, occupando all'incirca il 90% del territorio e contribuendo alla creazione del 43% del Prodotto Interno lordo dell'Unione.

Una parte di questa popolazione, vivendo in aree remote, ha raramente accesso alle reti di distribuzione del gas metano e può essere soggetta a condizioni di fornitura dell'energia elettrica poco affidabili ed inefficienti. Questa situazione comporta il ricorso a fonti energetiche come il carbone, il gasolio e la legna che, in buona parte dei casi, causano maggiori emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto al GPL. La campagna FREE, lanciata e finanziata da SHV Energy, ha l'obiettivo di fare in modo che le necessità delle comunità rurali siano prese in considerazione all'interno dello sviluppo delle politiche energetiche europee. Alla luce della loro numerosità, e del potenziale impatto ambientale, il coinvolgimento delle comunità rurali è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi indicati dalle politiche sul cambiamento climatico approvate dall'Unione Europea, come Europa 2020, e che i singoli Stati membri devono perseguire.

Nello specifico, FREE promuove l'utilizzo di energie sostenibili all'interno delle comunità rurali europee attraverso 5 principali attività:



- **Ricerca:** per comprendere sempre più a fondo il profilo e le necessità energetiche delle comunità rurali in Europa.
- **Consulenza energetica:** per fornire informazioni certe ed accurate sulle fonti energetiche a basso impatto ambientale utilizzabili nelle comunità rurali isolate dalle reti di distribuzione di gas naturale.
- **Soluzioni energetiche:** per identificare e promuovere l'utilizzo, da parte dei consumatori delle comunità rurali, di fonti energetiche ad alta efficienza e con un ridotto impatto in termini di produzione di gas serra.

- **Supporto alle comunità rurali:** per supportare iniziative energetiche che producano benefici per le comunità rurali in Europa.
- **Advocacy:** per realizzare iniziative di coinvolgimento e di lobbying sui policy maker europei per garantire che le necessità energetiche espresse dalle comunità rurali siano prese in considerazione all'interno della definizione delle politiche di sviluppo energetico definite dall'Unione Europea.

FREE coinvolge diverse organizzazioni che mirano a sviluppare il potenziale delle comunità rurali in Europa tra cui CEJA (il Consiglio Europeo dei Giovani Agricoltori) e REF (la Renewable Energy Foundation, organizzazione no profit inglese che ha l'obiettivo di promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili).

In Italia, Liquigas contribuisce all'implementazione della campagna FREE, promuovendo il proprio prodotto pulito e garantendo il benessere a chi vive lontano dalle grandi città, progettando, realizzando e gestendo il servizio di distribuzione di GPL in reti canalizzate nei centri urbani e nei piccoli paesi non coperti dalla rete di gas metano. Tale servizio di distribuzione garantisce a tutta la comunità locale calore ed energia per diversi usi, domestico, industriale e agricolo, coniugando efficienza, assistenza tecnica 24 ore su 24, bassi impatti ambientali e paesaggistici ed estrema sicurezza. Tra i principali interventi realizzati da Liquigas negli ultimi anni c'è il completamento della rete canalizzata a GPL presso Oliveto Lario, comune in provincia di Lecco che conta 1.111 abitanti, o ancora presso la Frazione di Breglia del Comune di Plesio (CO) ed il Comune di Filigo (OR).

Nel 2012 Liquigas ha avviato una campagna di recupero delle bombole del gas abbandonate o depositate negli ecocentri. Spesso, infatti, alcuni utilizzatori domestici di GPL trascurano di restituire alle aziende distributrici le bombole usate avute in comodato, come in realtà sarebbe previsto dalla legge. A tal fine Liquigas ha messo in atto un percorso di collaborazione con più di 600 aziende attive nella



Autobotte in consegna sul lago di Garda, nel comune di Gargnano (BS)

raccolta e recupero dei rifiuti per realizzare un corretto riciclo di tali prodotti, nella certezza che tale attività possa minimizzare i costi di raccolta e i potenziali danni per l'ambiente.

A livello di progetti a carattere sportivo, Liquigas ha voluto nel 1997 entrare da protagonista nel mondo del ciclismo, ritenendolo un ottimo veicolo per trasmettere valori positivi ai giovani e per costituire una piattaforma di comunicazione e marketing. Il progetto si è rafforzato nel 2005 con la sponsorizzazione di una delle più forti squadre ciclistiche a livello mondiale, partecipante al circuito UCI World Tour, la massima espressione del ciclismo professionistico mondiale. Per la gestione della squadra è stata costituita la Liquigas Sport SpA.

Nello stesso periodo, Liquigas ha sponsorizzato l'attività ciclistica di diverse squadre giovanili, allievi e juniores, rendendo possibile l'avviamento allo sport di decine di giovani a partire da sette anni di età. A conferma dell'attenzione per le nuove generazioni e il loro approccio al ciclismo, l'azienda ha realizzato, tra il 2010 e il 2012, diversi Liquigas Camp, scuole di ciclismo destinate a bambini da sette a dodici anni. Nel corso di questi eventi circa trenta bambini hanno avuto la possibilità di conoscere a fondo il ciclismo, sia dal punto di vista teorico che da quello pratico, e di confrontarsi ed essere guidati dai componenti della squadra professionistica durante lo svolgimento delle attività quotidiane.

L'esperienza nel ciclismo si è conclusa alla fine del 2012 con la cerimonia di presentazione di un libro celebrativo delle vittorie conseguite dalla squadra e dei momenti più

significativi della sua storia. Otto anni di successi e di visibilità che hanno consolidato e rafforzato la notorietà e il prestigio del marchio Liquigas in Italia e nel mondo.

Rimanendo in ambito sportivo, Liquigas è uno storico sostenitore delle attività sportive organizzate dai Vigili del Fuoco, istituzione con la quale l'azienda collabora costantemente e proattivamente per garantire i massimi requisiti di sicurezza nell'utilizzo di prodotti potenzialmente pericolosi come il GPL. In particolare, Liquigas sostiene da quasi 15 anni il Campionato Italiano di sci dei Vigili del Fuoco.

Per quanto riguarda i progetti a carattere più generale, nel 2012 Liquigas ha contribuito, come membro di Assogasliquidi, alla realizzazione del concorso "Una giornata con il GPL". L'iniziativa ha premiato le principali proposte creative per una campagna di informazione e comunicazione sul GPL, destinata a consumatori finali, famiglie, rivenditori e installatori, sul tema "Il GPL ti accompagna durante tutta la tua giornata con la sua energia pulita".

Il concorso ha coinvolto studenti di arte e design provenienti da tutta Italia. Il primo premio, ex aequo, è stato assegnato con un emolumento di 4.000 Euro a una studentessa della Facoltà di Architettura, Università degli Studi di Genova e a uno studente dell'Accademia di Belle Arti "Santa Giulia" di Brescia. Il premio speciale della giuria, corrispondente a un emolumento di 500 Euro, è stato invece assegnato a quattro studenti, provenienti dal Liceo Artistico L. Einaudi di Magenta, dalla Facoltà di Design del Politecnico di Milano, del Liceo Artistico P.L. Nervi di Lentini SR e dall'Accademia di Belle Arti di Urbino.

# UNO SGUARDO AL FUTURO

## FOCALIZZATI SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO

**N**ell'ottica di migliorare continuamente le proprie prestazioni in termini di sostenibilità, Liquigas ha posto in essere diversi progetti che verranno realizzati a partire dal 2013, sintetizzati nella tabella seguente.

### Responsabilità e organizzazione



Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo sarà implementato da tutte le società controllate da Liquigas, al fine di estendere la cultura della responsabilità nella gestione dei rapporti con i diversi interlocutori, siano essi fornitori, clienti, istituzioni, dipendenti, azionisti e amministratori.

### Salute e sicurezza



Proseguiranno gli investimenti realizzati in materia di salute e sicurezza, siano essi imposti da prescrizioni legislative o a carattere volontario. Liquigas intende, quindi, continuare a investire sulla tutela delle persone e delle comunità locali, perché ritiene che essi rappresentino uno dei fattori imprescindibili per garantire un costante sviluppo dell'azienda nel lungo periodo.

### Ambiente



Come partner di SHV, Liquigas ha aderito al programma "Save a Tonne campaign". Il programma, destinato ai 16.000 dipendenti di SHV in tutto il mondo, mira a coinvolgere direttamente le persone nell'impegno a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>. Nello specifico, la Save a Tonne campaign permetterà di sensibilizzare i dipendenti di SHV sugli impatti ambientali derivanti dai propri comportamenti, grazie alla realizzazione di una competizione a livello internazionale. Ogni dipendente avrà la possibilità di registrare su un apposito portale le azioni realizzate per supportare la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, ad esempio il ricorso a pratiche di car pooling o di risparmio energetico. A conclusione della competizione SHV premierà la società più virtuosa a livello internazionale, diffondendo a tutte le affiliate le migliori pratiche implementate e dimostrando in modo tangibile come i comportamenti di ogni singolo individuo possano supportare l'obiettivo della società di ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub>.

### Persone



Anche alla luce di quanto emerso dall'indagine di clima, Liquigas implementerà un programma che prevedrà, per una parte del personale, la definizione di obiettivi qualitativi e quantitativi legati allo sviluppo delle proprie competenze ed al raggiungimento di determinati risultati di business. In questo modo l'azienda intende sviluppare una cultura del feedback e del merito per permettere ad ogni persona di esprimere al meglio le proprie potenzialità in relazione a quanto richiesto dall'azienda e alla posizione ricoperta.

Di carattere trasversale ai diversi temi sarà inoltre la costituzione, nel corso del 2013, di un Comitato di Sostenibilità interno, con il compito di promuovere internamente ed esternamente i valori di sicurezza e salute dei lavoratori e di tutela ambientale. In questo modo Liquigas intende sviluppare e rafforzare ulteriormente il proprio impegno per la sostenibilità, in linea con la strategia di SHV in questo ambito.

## ORIENTATI VERSO LE FONTI ENERGETICHE ALTERNATIVE

**P**er rispondere al meglio alla crescente richiesta delle imprese di approvvigionarsi da fonti energetiche efficienti e poco inquinanti, Liquigas dal 2013 proporrà sul mercato non solo il tradizionale GPL ma anche il Gas Naturale Liquefatto (GNL).

Il GNL è un gas costituito quasi esclusivamente da metano, in una percentuale compresa tra il 90% e il 99%. La composizione del gas comporta una ridotta quantità di agenti inquinanti. Il GNL, infatti, non contiene diossido di zolfo (SO<sub>2</sub>) né particolati e contiene una minor quantità di ossido di azoto (NO<sub>x</sub>) rispetto ai combustibili tradizionali.

Il GNL, inoltre, ha un potere calorifico maggiore rispetto ad altri combustibili, tra cui, il gasolio ed il BTZ (olio combustibile a basso tenore di zolfo). Questa caratteristica lo rende maggiormente efficiente, producendo maggiori kCal, e quindi maggiore energia, a parità di Kg utilizzati. Sempre in tema di efficienza, il GNL presenta elevati vantaggi in termini di stoccaggio in quanto l'elevata densità permette di immagazzinare una consistente riserva di energia in spazi ridotti.

A differenza del GPL, il GNL viene trasportato nella sua fase liquida a temperature più basse, che oscillano tra i -162° e i -150°. Anche lo stoccaggio nei serbatoi situati nei pressi degli impianti di produzione di energia è caratterizzato da temperature analoghe.

Sino ad oggi, in Italia il GNL è stato utilizzato esclusivamente per l'autotrazione ma presenta caratteristiche che lo rendono la soluzione ideale per tutte quelle imprese che non sono allacciate alla rete di metano e che esprimono un elevato fabbisogno energetico annuale senza rilevanti picchi stagionali.

Liquigas, grazie agli investimenti realizzati, diventerà uno dei primi player nazionali a offrire alle imprese questa tipologia di combustibile. L'offerta commerciale allo studio prevede la proposta di soluzioni chiavi in mano che comprendono la realizzazione di un sopralluogo presso il

potenziale cliente e di uno studio di fattibilità per valutare il fabbisogno energetico e quindi il dimensionamento dell'impianto. L'installazione dell'impianto e la sottoscrizione di un contratto di fornitura di GNL della durata di 5 anni, caratterizzato da un'assistenza attiva ogni giorno dell'anno a qualsiasi ora, arricchiscono e completano l'offerta.

Naturalmente, Liquigas si occuperà anche di svolgere tutte le attività di manutenzione.

## Come abbiamo scritto questo rapporto

Il presente rapporto è stato scritto utilizzando come riferimento le "Linee guida per il reporting di sostenibilità", versione 3.1, elaborate dal Global Reporting Initiative (GRI), il modello più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione in tema di sostenibilità.

Tutti i dati presentati all'interno del rapporto si riferiscono al triennio compreso tra l'1 gennaio 2010 e il 31 dicembre 2012. La materialità e pertinenza degli argomenti illustrati all'interno di questo bilancio sono stati desunti da interviste realizzate con le principali funzioni aziendali e attraverso l'analisi della ricerca "Indagine GPL, le consapevolezze degli italiani, il livello di accoglienza, la reputation", condotta da GfK Eurisko nel maggio 2011 e dall'analisi di clima interno "IN ASCOLTO" condotta nel luglio 2010.

In riferimento ai dati ambientali sono stati utilizzati i seguenti fattori di conversione per riportare tutti i dati in Giga Joule:

- 1 mc di gas naturale = 39MJ/lt
- 1 litro di gasolio = 40 MJ/lt
- 1 kWh = 3,6 MJ
- 1 litro di GPL = 26,1 MJ/lt

In relazione ai dati sulle persone il dato di turnover è stato calcolato rapportando il numero di dimissioni avvenute nel corso di un anno con il numero medio di dipendenti registrato alla fine di ogni mese dell'anno considerato.

Per il rapporto tra lo stipendio degli uomini e quello delle donne è stata considerata la media della Retribuzione Annuale Lorda registrata al 31 dicembre di ogni anno, escludendo da tale calcolo la remunerazione dei dirigenti.

Con riferimento agli indicatori presentati nella sezione "numeri chiave" sono state considerate le seguenti stime:

- Le emissioni di particolato sottile, biomasse, 695 g/GJ (fonte Nomisma Energia, Biomasse termiche in Italia - Riflessi Economici ed Ambientali).
- Le emissioni di particolato sottile, GPL, 0,2 g/GJ (fonte Nomisma Energia, Biomasse termiche in Italia - Riflessi Economici ed Ambientali).
- Come tempo medio di lettura di una pagina di un libro sono stati stimati 2 minuti.
- I giorni lavorativi nel 2012 sono stati 253.
- Il numero di cittadini di Bologna è 380.635 (fonte ISTAT).
- Il monte Everest è alto 8.848 metri.

## Tabella di riscontro applicazione indicatori Global Reporting Initiative

CAPITOLO GRI	G3.1 N.	DESCRIZIONE	PAGINA
<b>PROFILO</b>			
<b>Strategia e comunicazione</b>	1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.	2
	1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità.	33, 34, 35
<b>Profilo dell'organizzazione</b>	2.1	Nome dell'organizzazione.	7
	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	17, 19
	2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	8, 9, 11
	2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	48
	2.5	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	8, 16
	2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	16
	2.8	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; numero delle attività; fatturato netto o ricavi netti; capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni; quantità di prodotti o servizi forniti.	21, 22, 38
	2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	8
	<b>Parametri del report</b>	3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).
3.2		Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	46
3.3		Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).	46
3.4		Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	48
3.5		Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.	46
3.6		Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).	46
3.7		Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.	46
3.8		Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	9
3.9		Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	46

	3.10	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio, fusioni / acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	46
	3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati, rispetto al precedente report.	46
	3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report.	47
<b>Governance, impegni, coinvolgimenti degli stakeholder</b>	4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	10, 11, 39
	4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).	10
	4.3	Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero e il sesso di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	10, 11, 39
	4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	12, 13, 14
	4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	15
	4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionale e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.	16
	4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	46
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>Principale</b>	EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazione ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	21, 22
<b>Principale</b>	EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	42
<b>Principale</b>	EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	21, 42, 43
<b>PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
<b>Principale</b>	EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	34
<b>Addizionale</b>	EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	5, 33
<b>Addizionale</b>	EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	19, 42, 45
<b>Addizionale</b>	EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	36
<b>Principale</b>	EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	33
<b>Principale</b>	EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	36
<b>Addizionale</b>	EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	36
<b>Principale</b>	EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	34
<b>Principale</b>	EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	35
<b>Principale</b>	EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	33, 36
<b>Addizionale</b>	EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati e per gli spostamenti del personale.	36
<b>Addizionale</b>	EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	35
<b>PERFORMANCE SOCIALE</b>			
<b>Principale</b>	SO1	Percentuale di interventi attuati con il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto, e programmi di sviluppo.	42, 43
<b>Principale</b>	SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione.	14
<b>LAVORO</b>			
<b>Principale</b>	LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale, ordinati per sesso.	38
<b>Principale</b>	LA2	Numero totale e tasso di nuovi dipendenti assunti e turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	38
<b>Principale</b>	LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	38
<b>Principale</b>	LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e sesso.	30, 31
<b>Principale</b>	LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori e per sesso.	40
<b>Principale</b>	LA14	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	39
<b>Principale</b>	LA15	Tassi di ritorno al lavoro e mantenimento occupazionale dopo il congedo parentale, per genere.	38
<b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>			
<b>Addizionale</b>	PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	20

## **Liquigas S.p.A.**

via Tucidide, 56  
20134 Milano  
t. +39 02 701681  
f. +39 01 70168650

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

### **COORDINAMENTO EDITORIALE**

Barbara Vismara - Marketing Manager  
[bvismara@liquigas.com](mailto:bvismara@liquigas.com)

Simone Cascioli - Responsabile Sicurezza e Salute  
[scascioli@liquigas.com](mailto:scascioli@liquigas.com)

### **REDAZIONE**

Carlo Cici, Matteo Brambilla e Valentina Romagnoli  
RGA - Sustainability Matters

### **PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE**

Bluedog srl

### **FOTOGRAFIE**

Pier Maulini

### **FINITO DI STAMPARE**

Dicembre 2013  
presso CPZ SpA - Costa di Mezzate (BG)

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