

A photograph of a forest with tall, thin trees and a grassy foreground. Several bright, glowing green light trails curve across the lower half of the image. A large, stylized white number '13' is positioned in the upper right corner, partially overlapping the forest scene.

REPORT DI  
**2013**  
SOSTENIBILITÀ

**LIQUIGAS**

REPORT DI  
**2013**  
SOSTENIBILITÀ

**LIQUIGAS**

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**G**entili lettori, quello che vi apprestate a leggere è il secondo Report di Sostenibilità di Liquigas, lo strumento attraverso cui vogliamo comunicare ai nostri principali stakeholder gli impegni assunti e i risultati raggiunti in tema di sostenibilità.

Il percorso di sostenibilità che abbiamo intrapreso rappresenta la formalizzazione di una cultura aziendale radicata da anni nelle persone di questa azienda. A tale percorso quest'anno si è aggiunta la creazione di un Laboratorio di Sostenibilità con l'obiettivo di mettere a sistema tutte le azioni già avviate dall'azienda e di sviluppare idee e progetti che contribuiscano a gettare le fondamenta su cui Liquigas costruirà il proprio futuro in questo ambito.

Liquigas opera in un mercato estremamente complesso; la crisi economica, insieme ad altri fattori esterni, ci impone di identificare nuove soluzioni per rendere sostenibile l'azienda nel corso dei prossimi anni. Su queste basi è nato "Futura: diamo continuità al nostro futuro", il programma che guiderà le nostre azioni nel corso dei prossimi anni. L'attenzione sarà rivolta all'ottimizzazione dei costi, attraverso la riorganizzazione aziendale e il miglioramento nella gestione delle catene di approvvigionamento e fornitura, e all'incremento dei ricavi, vagliando la possibilità di realizzare nuove acquisizioni e rinnovando la nostra strategia commerciale.

I cambiamenti che avverranno nel corso dei prossimi anni contribuiranno al raggiungimento degli obiettivi economici identificati dall'azienda e allo sviluppo del sistema Paese attraverso la riduzione dell'impatto ambientale, grazie al progressivo passaggio dal gasolio al GPL, allo sviluppo di nuove tecnologie come il Gas Naturale Liquefatto e alla proposta di strumenti che permettano ai nostri clienti di usufruire di un servizio di qualità al giusto prezzo.

Buona lettura.

## 08

### STORIA ED ORGANIZZAZIONE

- 08 LA STORIA DI LIQUIGAS
- 10 IL PERCORSO DI CRESCITA NEL MERCATO
- 11 LA JOINT VENTURE DI DUE GRANDI GRUPPI
- 12 IL GOVERNO E LA GESTIONE AZIENDALE
- 14 I VALORI

## 18

### FUTURA: DIAMO CONTINUITÀ AL NOSTRO FUTURO

- 18 IL PROGETTO FUTURA

## 20

### IL MERCATO

- 21 IL MERCATO DEL GPL IN ITALIA
- 22 LA FILIERA DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL GPL IN LIQUIGAS
- 24 IL GNL IN ITALIA: IL MERCATO POTENZIALE E LA FILIERA DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE
- 27 FOCALIZZATI SUI CLIENTI
- 29 IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

## 32

### LA SICUREZZA

- 33 IL GPL, FATTI E PERCEZIONI
- 35 LE INIZIATIVE IN CONFORMITÀ ALLE NORME
- 37 LE INIZIATIVE DI CARATTERE VOLONTARIO

## 40

### L'AMBIENTE

- 41 IL LABORATORIO DI SOSTENIBILITÀ
- 43 LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DEGLI STABILIMENTI
- 46 LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO
- 47 IL PROGRAMMA SAVE A TONNE

## 48

### LE PERSONE

- 49 L'ATTENZIONE NEI CONFRONTI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI
- 53 LE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE

## 54

### UNO SGUARDO AL FUTURO

- 54 FOCALIZZATI SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO

# I NUMERI CHIAVE



## 1 VOLTA E MEZZA

IL COSTO DELL'EMPIRE STATE BUILDING

Il valore generato e distribuito agli stakeholder da Liquigas nel 2013 è stato maggiore di **una volta e mezza al costo di realizzazione dell'Empire State Building** (con un costo calcolato al 2010).



## 10 VOLTE

IL SAN CARLO

I clienti che hanno usufruito del Servizio Clienti avrebbero potuto riempire per quasi 10 volte il Teatro San Carlo di Napoli, il più antico teatro d'opera europeo ancora attivo, nonché il più capiente teatro italiano.

**Il 92% del campione intervistato per la customer satisfaction si è dichiarato soddisfatto del Servizio Clienti.**



## 10.000 KM

PERCORSI DA 394 AUTOMOBILISTI

Le tonnellate di riduzione delle emissioni in atmosfera derivanti dal progetto Digital Logistic sono pari alle tonnellate di CO<sub>2</sub> generate da **394 automobilisti che percorrono 10.000 km.**

## 888 PERSONE

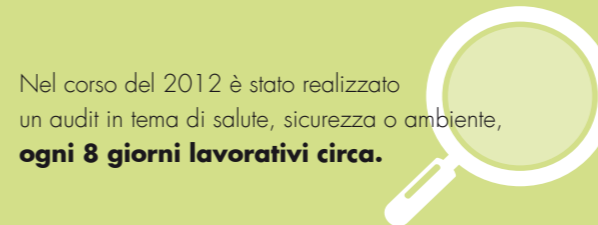
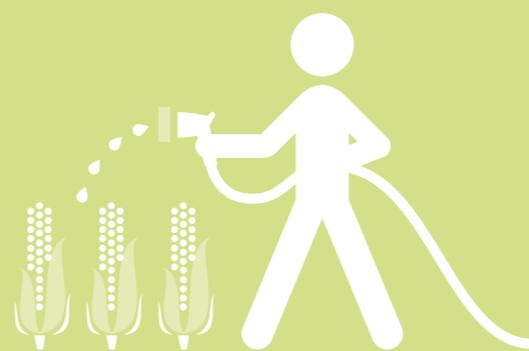


Con l'energia elettrica risparmiata nel corso del 2013 Liquigas avrebbe potuto soddisfare **il fabbisogno energetico annuale di 888 persone.**

## 1 ETTARO

DI TERRENO COLTIVATO A MAIS

Con l'acqua risparmiata grazie agli interventi attuati nel corso del 2013 **Liquigas avrebbe potuto irrigare per un anno un ettaro di terreno (100 metri di lunghezza per 100 metri di larghezza) coltivato a mais.**



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



## 5 PUNTATE

SPECIALI DI SUPERQUARK

Nello stesso **tempo dedicato alla formazione**, ciascun dipendente Liquigas avrebbe potuto vedere quasi **5 puntate speciali di SuperQuark.**

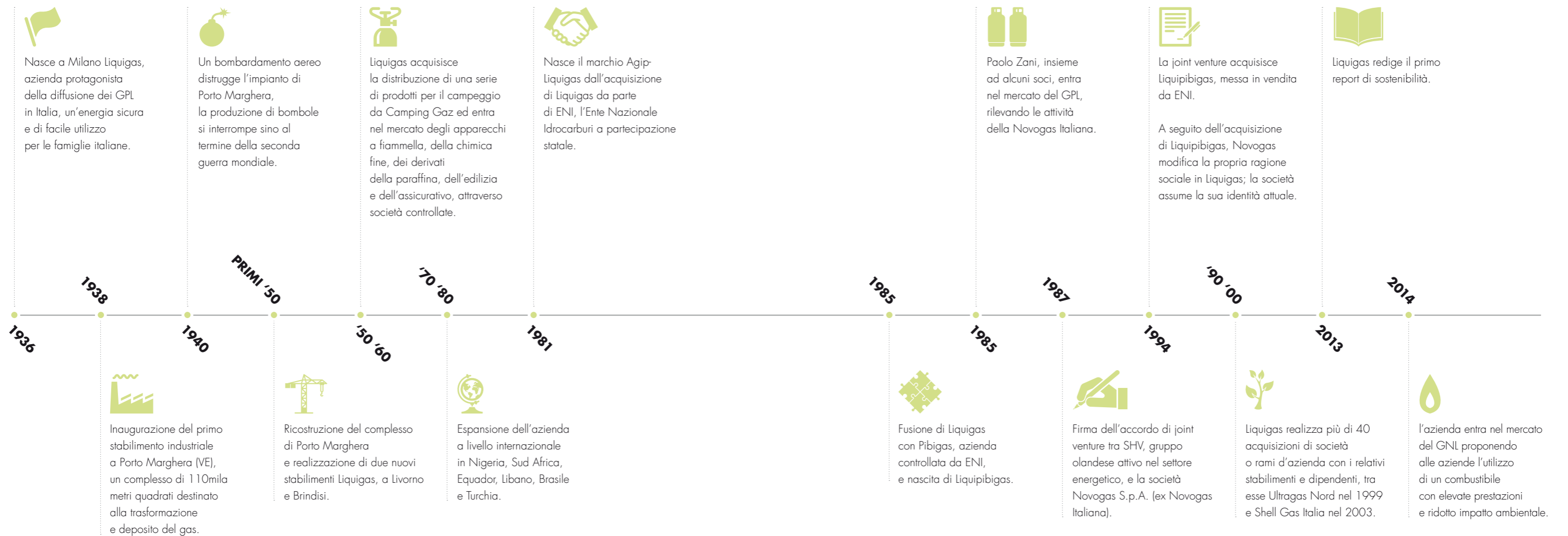


## 3.390 EURO

**Ogni giorno lavorativo del 2013 sono stati investiti in sicurezza 3.390 Euro.**

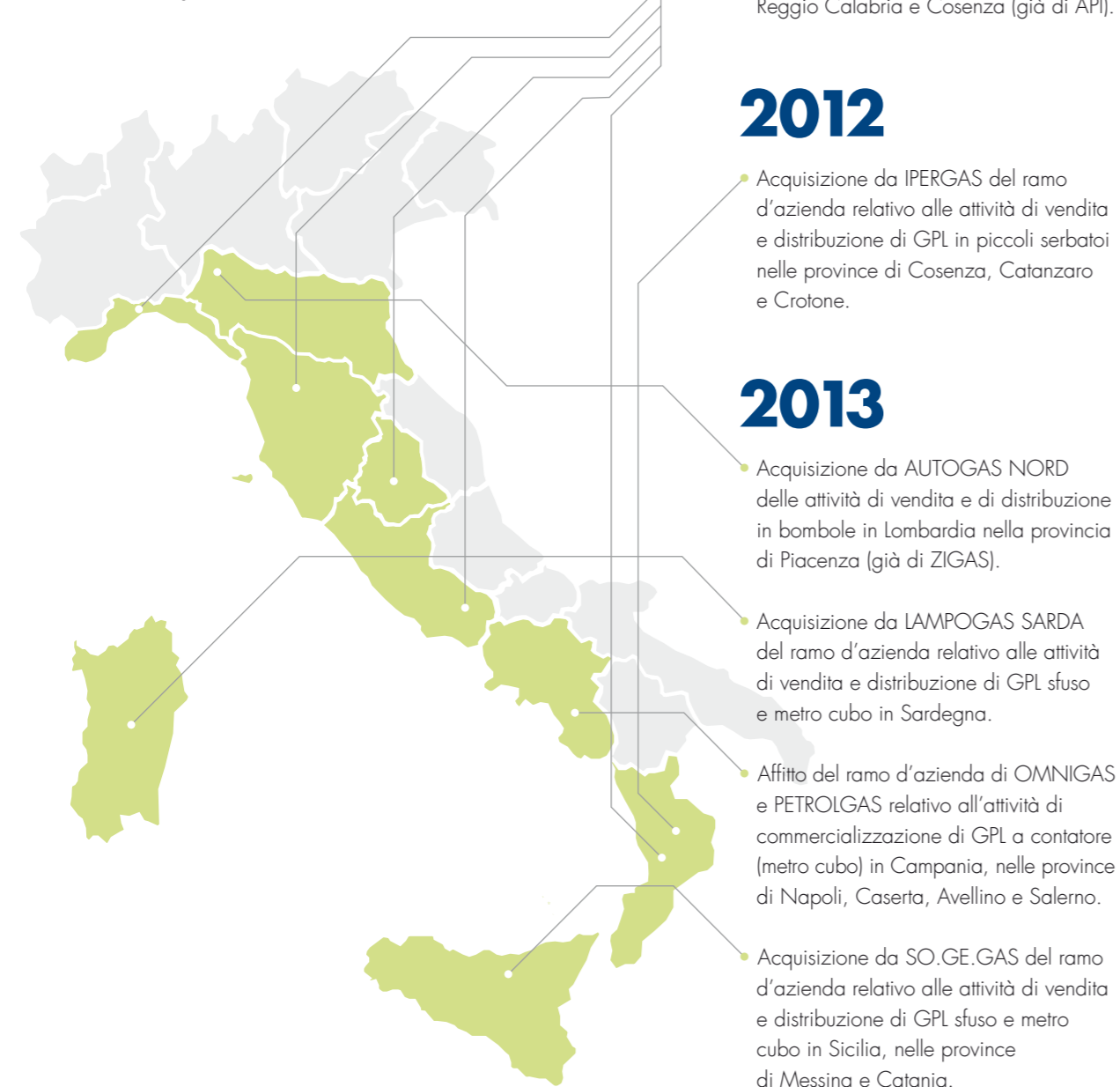
# STORIA ED ORGANIZZAZIONE

## LA STORIA DI LIQUIGAS



## IL PERCORSO DI CRESCITA NEL MERCATO

Nel corso degli ultimi tre anni, Liquigas ha proseguito il proprio percorso di crescita grazie ad una serie di acquisizioni, che ha permesso di rafforzare il posizionamento in diverse Regioni italiane, con particolare riferimento ai piccoli serbatoi di GPL. Nello specifico, la società ha acquisito un totale di 5 rami aziendali e ne ha presi 2 in affitto, tra il 2011 e il 2013, come illustrato nel grafico sottostante.



## LA JOINT VENTURE DI DUE GRANDI GRUPPI

**L**odierna Liquigas è nata nel 1994 grazie all'acquisizione da parte di Novogas S.p.A. di Licipibigas, società controllata da ENI. In precedenza, sin dal 1987, in Novogas S.p.A. collaboravano due importanti realtà societarie attive nel settore energetico: il Gruppo italiano Brixia e il Gruppo olandese SHV. Questa collaborazione continua ancora oggi nella nuova joint venture Liquigas, per offrire i migliori servizi ai propri clienti, siano essi privati o aziende, utilizzando le tecnologie più avanzate presenti sul mercato.

Nell'ambito della propria autonomia imprenditoriale e gestionale, Liquigas ha 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, operante da oltre un secolo e oggi presente in 27 Paesi su tre continenti.

Liquigas ha condotto un solido piano di espansione nel corso degli anni, arrivando oggi a coordinare le attività di 19 società partecipate tra cui Rebigas, la maggiore società italiana di ricollauda bombole, e alcune realtà operanti al di fuori del territorio nazionale, come Butanplin, in Croazia e Slovenia, Liquigas Malta e Gasco Energy Malta.

## IL GOVERNO E LA GESTIONE AZIENDALE

Al 31/12/2013 i principali organi di governo e comitati presenti in Liquigas erano composti da:

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Paolo Dal Lago**  
Presidente ed Amministratore

**Simon Mari Franken**  
Amministratore Delegato

**Paolo Zani**  
Amministratore

**Carolina Zani**  
Amministratore

**Frank Eric Bruneau**  
Amministratore

**John Kenneth Wilson**  
Amministratore

### COLLEGIO SINDACALE

**Paolo Zani**  
Presidente

**Massimo Bianchi**  
Componente

**Paolo Antonio Comuzzi**  
Componente

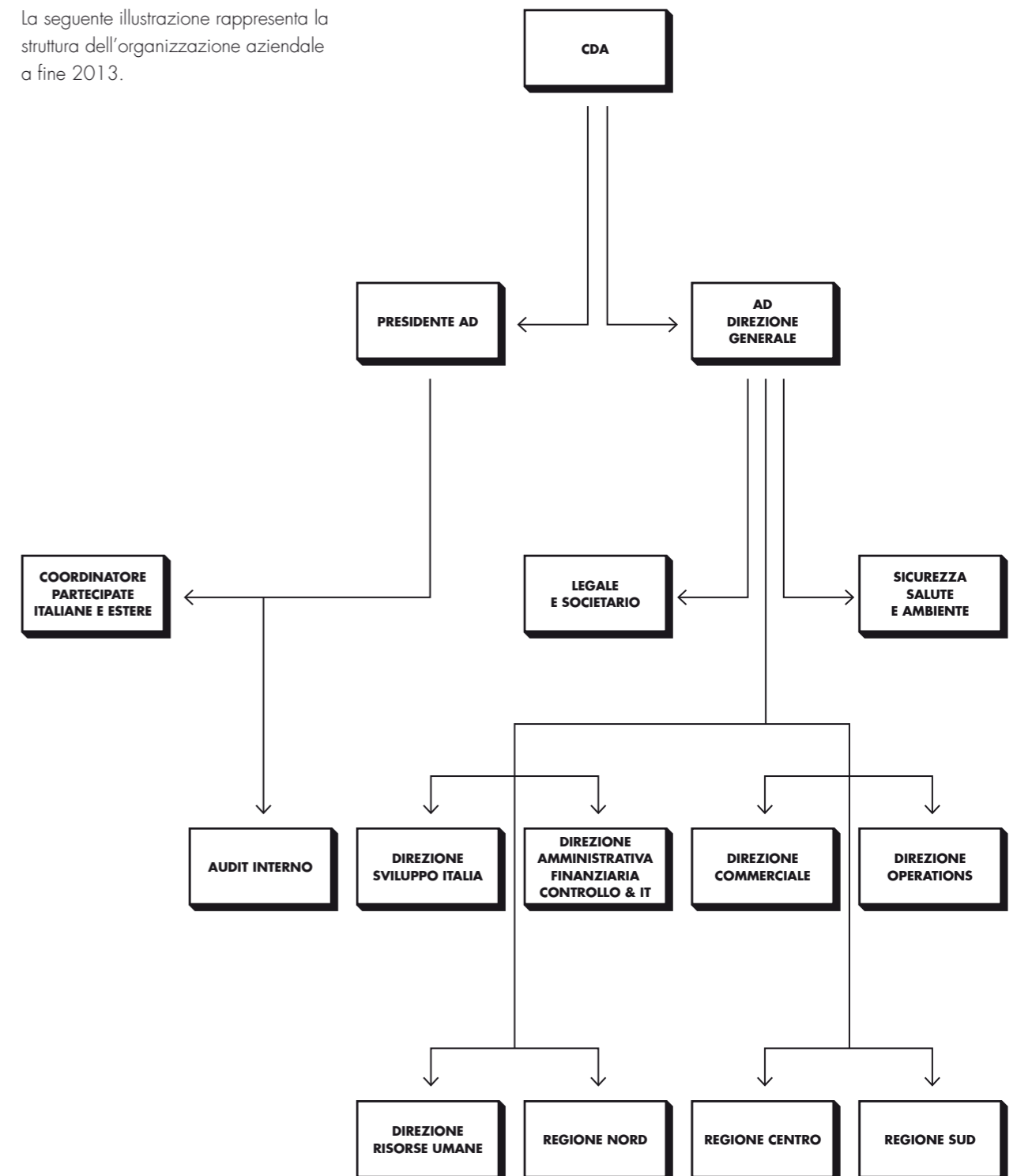
### ORGANISMO DI VIGILANZA

**Giorgio Fogazzi**  
Presidente

**Alessandro Pirovano**  
Componente

**Patrizio La Rocca**  
Componente

La seguente illustrazione rappresenta la struttura dell'organizzazione aziendale a fine 2013.





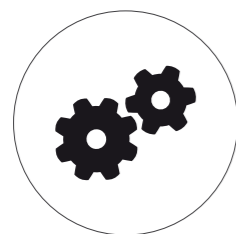
VISIONE

comuniciamo 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.

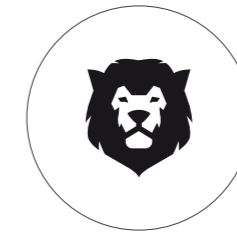


COINVOLGIMENTO

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

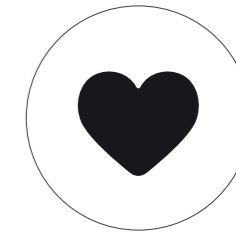
**Da ormai tre anni Liquigas ha adottato un sistema di valori volto a ispirare i comportamenti di tutti le persone che animano l'azienda. Attraverso il sistema valoriale, Liquigas ha identificato tre principali ambiti d'azione su cui ogni collaboratore deve concentrare i propri**

**sforzi: lo sviluppo del cambiamento all'interno dell'organizzazione, la valorizzazione delle persone e l'orientamento al risultato. Liquigas ha quindi individuato otto valori, per guidare i comportamenti di tutto il personale interno.**



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

**D**al 2011 Liquigas si è dotata di un Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01. Attraverso l'implementazione del Modello è stato possibile:

- individuare le aree esposte al rischio di commissione dei reati integrati dal D. Lgs. 231/01 e dai successivi aggiornamenti;
- identificare le procedure che regolano la formazione e l'attuazione delle decisioni inerenti ai reati da prevenire;
- prescrivere gli obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- illustrare il sistema disciplinare adottato per sanzionare il mancato rispetto delle procedure e disposizioni introdotte da Liquigas.

I criteri presi in considerazione dal Modello per la conduzione delle attività aziendali, afferiscono a diversi aspetti tra cui:

- il rispetto del principio di separazione delle funzioni, in base al quale nessuna funzione può gestire in autonomia un intero processo;
- la verifica dei comportamenti aziendali e della documentazione per ogni operazione rilevante;
- l'adozione di un sistema disciplinare;
- la diffusione a tutti i livelli aziendali di regole comportamentali e procedure.

È proprio in conformità a quanto previsto dal Codice Etico aziendale e dal Modello che la funzione Internal Audit svolge le proprie attività, con l'obiettivo di alimentare

e sviluppare la cultura dell'etica all'interno dell'azienda. Tra le principali attività condotte dalla funzione nel corso dell'anno, è stato realizzato l'aggiornamento del Modello a seguito dei nuovi reati rientranti nell'ambito di applicazione del D.lgs. 231/01 e, in generale, è stata rivista la struttura del modello di organizzazione e controllo e delle nuove procedure della Società, in seguito ai cambiamenti organizzativi. Su tale aspetto, inoltre, nell'ambito del piano di internal audit avviato a inizio anno, sono state condotte specifiche attività di audit relative alle note spese e agli omaggi.

I risultati degli audit sono stati positivi, identificando un basso rischio di commissione di questi reati, frutto anche del sistema di monitoraggio continuo adottato da più di 4 anni dalla società. Quest'anno è stata anche realizzata un'attività di audit specifica sulla funzione Sicurezza Salute e Ambiente, che ha previsto un'analisi documentale e un'intervista al responsabile della funzione condotta dal membro esterno dell'Organismo di Vigilanza. Tale attività ha portato a identificare spunti di miglioramento utili alla funzione Sicurezza Salute e Ambiente.

Come ulteriore attività, la funzione Internal Audit ha rivisitato e completamente riattivato i flussi informativi. Grazie a questa iniziativa, la funzione riceve con cadenza trimestrale/semestrale le informazioni maggiormente rilevanti ai fini del Modello, come le gare pubbliche a cui Liquigas ha partecipato o gli incidenti avvenuti.

In tema di formazione, nel corso del 2013 non sono stati realizzati interventi formativi afferenti al Modello in quanto erano stati già realizzati, nel corso del 2012, coinvolgendo buona parte della popolazione aziendale. Infine, è stato istituito il Comitato di Audit, un organismo composto dal Presidente, dall'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale e dal Chief Financial Officer, con l'obiettivo di indirizzare le attività di audit. Il Comitato si riunisce 4 volte all'anno.

## RESPONSIBLE CARE

**D**a due anni Liquigas ha aderito al programma Responsible Care, iniziativa di carattere volontario avviata nel 1992 da Federchimica, che persegue obiettivi di sviluppo sostenibile mediante la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e la tutela dell'ambiente.

Nello specifico, il programma parte dal concetto che i prodotti generati dall'industria chimica costituiscono, in molti casi, la materia prima per altri processi a valle della filiera; di conseguenza, l'industria chimica può e deve porsi come punto di riferimento per le aziende manifatturiere nella diffusione di pratiche di sostenibilità. Oggi aderiscono al programma 168 aziende a livello italiano e oltre 10.000 imprese a livello mondiale, dislocate in più di 50 Paesi.

Responsible Care ha identificato quattro aree prioritarie in cui realizzare gli interventi di coinvolgimento della popolazione aziendale: **sicurezza e salute dei dipendenti, protezione ambientale, sicurezza dei processi, product stewardship.**

Nel corso del 2013, Liquigas è stata citata all'interno del 19° Rapporto Annuale di Responsible Care come caso di eccellenza in relazione al progetto LiquiCare, alla redazione nel 2012 del primo Rapporto di Sostenibilità e all'istituzione del Laboratorio di Sostenibilità. In particolare, all'interno del Rapporto Annuale viene illustrato e valorizzato come l'approccio alla sostenibilità di Liquigas passi attraverso la formazione dei dipendenti e la condivisione con loro di tutte le fasi del progetto LiquiCare, con l'obiettivo di identificare le migliori soluzioni per promuovere la sostenibilità all'interno dell'azienda.

# FUTURA: DIAMO CONTINUITÀ...

## IL PROGETTO FUTURA

**O**ggi Liguigas opera in un mercato caratterizzato da forti dinamiche di cambiamento, che necessitano la costruzione e messa in campo di adeguati strumenti per affrontare il futuro.

La crisi economica, iniziata circa 5 anni fa, rimane grave e i suoi effetti sulla società sono sempre più evidenti in termini di riduzione del PIL e aumento del tasso di disoccupazione. Gli impatti della crisi hanno riguardato tutti i settori, compreso quello energetico e del GPL in cui però, nel corso dell'ultimo anno, il calo del mercato sembra rallentare. Nel 2011, infatti, il volume di GPL distribuito a uso combustione era calato del 13,4% rispetto all'anno precedente, nel 2012 del 9,4% mentre nel 2013 il calo si attesta intorno al 3,6%.

Nel corso degli ultimi anni, invece, l'offerta globale di GPL è in aumento, grazie allo sviluppo dello "shale gas", ovvero il gas metano estratto da giacimenti non convenzionali in argille. Tale tipologia di gas ha attirato un notevole interesse economico negli ultimi due decenni soprattutto negli Stati Uniti, dove la produzione dello "shale gas" è passata, nel decennio 2000-2010, da 10 a 140 miliardi di metri cubi, coprendo circa il 23% del fabbisogno di gas naturale annuale del Paese.

Proprio l'aumento dell'offerta dovrebbe comportare, durante il prossimo futuro, una riduzione del costo del GPL. In questo modo, il GPL potrà guadagnare competitività rispetto ad altri combustibili. In questo contesto di crisi sono dunque presenti delle opportunità che solo le organizzazioni più solide e pronte al cambiamento potranno cogliere; questo garantirà loro la possibilità di crescere ed eccellere sul mercato nel corso dei prossimi anni.

Proprio per aumentare la solidità di Liguigas e per rendere l'azienda più pronta a cogliere le opportunità offerte dal mercato, è stato lanciato nel 2013 il progetto "Futura: diamo continuità al nostro futuro".

Il progetto si fonda su due distinti assi: **il primo** mira a ottimizzare i costi riorganizzando la struttura aziendale e migliorando la catena di distribuzione, **il secondo** ha l'obiettivo di aumentare i ricavi rinnovando la strategia commerciale e realizzando acquisizioni.

La prima area del progetto prevede la realizzazione di una riorganizzazione aziendale, già avviata quest'anno. La riorganizzazione ha raggruppato le nove filiali presenti sul territorio in tre regioni e inserito i rispettivi responsabili nel Management Team nazionale, con l'obiettivo di avvicinare la struttura commerciale al centro dell'azienda. Di conseguenza, anche le attività del servizio clienti sono state riorganizzate secondo le tre nuove regioni pur mantenendo le 9 strutture dislocate sul territorio; un sistema di overflow è stato implementato in modo da efficientare il servizio al cliente e ottimizzare l'attività favorendo lo sviluppo di attività proattive verso la clientela.

A partire dal 2015 verrà implementata una nuova piattaforma ERP con l'obiettivo di integrare tutti i processi di business rilevanti per Liguigas. Nel corso del 2014, inoltre, la sede degli uffici Liguigas di Milano sarà trasferita in un edificio più piccolo, efficiente dal punto di vista energetico e in possesso della certificazione LEED relativa agli aspetti ambientali ed energetici dell'edificio.

La seconda area afferente all'asse dell'ottimizzazione dei costi riguarda le attività di ottimizzazione della catena di distribuzione. In tale ambito, lo sviluppo completo del progetto Digital Logistic, concluso nel 2013, e la creazione di nuovi applicativi che saranno realizzati nei prossimi anni, ha permesso di razionalizzare le attività di distribuzione del GPL, riducendo il costo del trasporto del prodotto e l'impatto ambientale generato da tale attività. Per raggiungere questi risultati sono state anche implementate due ulteriori iniziative: la prima ha permesso di ridistribuire durante l'anno le consegne del prodotto evitando i picchi invernali (la cosiddetta attività di peak shaving), che tradizionalmente caratterizzano la fornitura

# ...AL NOSTRO FUTURO

di GPL presso i clienti di Liguigas; la seconda ha previsto la riclassificazione dei clienti per assegnare il servizio di approvvigionamento alle basi geograficamente più vicine e quindi razionalizzare le consegne svolte dai mezzi Liguigas. Sono inoltre stati migliorati i processi di controllo interno al fine di ridurre i costi di magazzino.

In tema di logistica in ingresso, sempre con l'obiettivo di ottimizzare i costi, nel corso dei prossimi anni Liguigas metterà in campo una serie di azioni orientate ad abbattere le spese relative a specifiche forniture, anche in collaborazione con altre realtà industriali.

In tema di aumento di ricavi, l'azienda sta rinnovando la propria strategia commerciale agendo su diversi fronti. In primo luogo, Liguigas sta sviluppando nuove tipologie di contratto e offerte commerciali. L'attenzione dell'azienda, inoltre, è rivolta al mercato dei clienti che ancora utilizzano il gasolio come combustibile principale per la produzione di energia, in virtù dei notevoli vantaggi ambientali che il GPL permette di ottenere rispetto a questo combustibile. Nell'ultimo anno, inoltre, Liguigas ha intensificato le attività di lotta alle pratiche illegali, in particolare il riempimento di bombole illegale, con il duplice obiettivo di garantire la sicurezza dei fruitori di GPL e di intercettare nuovi clienti oggi forniti illecitamente.

In ultimo, si stanno realizzando attività di sviluppo orientate a due principali fronti: da un lato la fornitura del Gas Naturale Liquefatto (GNL), gas composto prevalentemente da metano e ancora meno inquinante del GPL, per grandi clienti industriali; dall'altro, lo sviluppo di prodotti dedicati ai clienti domestici che permettano di generare risparmi riducendo e razionalizzando i consumi di energia. Sempre con l'obiettivo di incrementare i ricavi, l'azienda sta considerando con attenzione le opportunità fornite da eventuali nuove acquisizioni.

Con tutte queste azioni, orientate all'ottimizzazione dei costi e all'aumento dei ricavi, Liguigas sta costruendo le basi per

poter affrontare le sfide e cogliere le opportunità che il mercato sta proponendo e proporrà nel corso dei prossimi anni. Liguigas è sicura che l'adozione di queste azioni, unita all'esperienza e alla convinzione di tutte le proprie persone, le permetterà di eccellere sul mercato nel corso dei prossimi decenni.

All'interno del presente report sono descritte le azioni avviate durante il 2013 e afferenti al programma Futura. Tali azioni sono affiancate dal simbolo **FUTURA** in modo tale che siano immediatamente individuabili all'interno delle singole pagine del report.

# IL MERCATO

## INTRODUZIONE

**D**a quasi 80 anni Liquigas opera nel settore dell'approvvigionamento, distribuzione e vendita del GPL, un settore che ha subito numerosi cambiamenti causati da fattori esterni quali la metanizzazione del Paese o la modifica delle abitudini dei consumatori.

Anche oggi l'azienda si trova ad affrontare una serie di sfide dettate dal contesto di crisi economica e dall'avvento di nuove tecnologie, come il Gas Naturale Liquefatto. Nel seguente capitolo vogliamo illustrarvi le peculiarità principali dei settori in cui l'azienda opera, le politiche e le azioni messe in atto per soddisfare le esigenze espresse dai clienti e il valore generato e distribuito dall'azienda nel corso dell'ultimo triennio.



## IL MERCATO DEL GPL IN ITALIA

**L**iquigas opera in un mercato dove sono presenti molti player, di cui la maggior parte sono micro o piccole imprese. In Italia, infatti, sono presenti circa 534 operatori di cui solo 4 attivi sull'intero territorio nazionale, tra cui Liquigas; gli altri operatori sono attivi a livello regionale, provinciale o di singoli Comuni.

Quest'anno gli operatori del mercato del GPL hanno distribuito 3.239.000 tonnellate di prodotto, di cui il 53% a uso combustione e il restante 47% a uso autotrazione, con un aumento del 3,2% rispetto al 2012. Liquigas opera esclusivamente nel settore a uso combustione, che ha registrato una flessione del 3,6% in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti, in cui erano stati registrati dei cali pari al 13,4%, nel 2011 e al 9,4% nel 2012.

Ad oggi in Italia sono presenti circa 1,6 milioni di serbatoi, interrati o fuori terra, che possono avere una capienza tra i 1.000 e i 12.500 litri di GPL, e oltre, e sono in circolazione circa 26 milioni di bombole GPL, di capienza variabile tra i 5 e i 62 Kg di gas. I Comuni serviti dalle reti canalizzate a GPL sono più di 700, per un totale di circa 150.000 utenti. Liquigas opera sul mercato proponendo ai propri potenziali clienti sia bombole, sia serbatoi che reti canalizzate.

Assogasliquidi è l'associazione che 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. L'associazione, nata in seno a Federchimica nel 1995, ha come obiettivo principale la tutela degli interessi espressi dalle imprese operanti nel settore, a livello nazionale e internazionale. Proprio per tale motivo, l'associazione ha all'attivo diverse 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. Assogasliquidi aderisce a diverse associazioni nazionali e internazionali, tra cui AEGPL (Associazione Europea GPL), WLPGA (World LPG Association) e CEN (Comitato Europeo Normazione).

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

**Le principali tipologie di stoccaggio e utilizzo del GPL sono i serbatoi, le bombole e le reti canalizzate. Liquigas propone sul mercato tutte queste soluzioni;**

in particolare per quanto riguarda i **serbatoi**, la società offre prodotti di diverse taglie destinati a singoli individui, famiglie o imprese.

I serbatoi possono avere una capienza tra i 1.000 litri e i 12.500 litri per i clienti domestici, per le aziende operanti nel settore agricolo e per le piccole imprese, e superiori ai 12.500 litri per le medie e grandi imprese. I serbatoi possono essere posizionati fuori terra oppure interrati; in quest'ultimo caso sono realizzati con una verniciatura speciale e un sistema di protezione catodica contro gli agenti esterni che ne possono causare l'eventuale corrosione.

Per quanto riguarda le **bombole**, la società produce e commercializza da più di 70 anni prodotti adatti sia all'uso domestico, cucina o riscaldamento, sia all'uso professionale.

La gamma di bombole offerte va dalle storiche bombole 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 soddisfare i grandi consumi di clienti industriali o professionali, a cui Liquigas propone anche centraline che garantiscono la possibilità di attivare bombole in batteria.

Liquigas, inoltre, offre sul mercato la bombola Twiny, l'evoluzione della classica bombola di GPL, contenente 5 kg di propano in 31 cm di diametro e 31 cm di altezza.

Tutte le bombole proposte da Liquigas rispondono ai più elevati standard di sicurezza e sono sottoposte a costanti collaudi e controlli. Oltre a questo, la società segnala costantemente ai propri clienti gli obblighi e le responsabilità che la legge prevede e offre una consulenza attiva per l'adozione di misure che garantiscano la sicurezza, con l'obiettivo di tutelare i clienti finali.

Per le **reti canalizzate**, Liquigas progetta, realizza e gestisce reti per la distribuzione di GPL destinate ai centri abitati non coperti dalla rete di gas metano.

Ogni rete viene realizzata sulla base del contesto in cui insiste per poter sostenere, in qualsiasi occasione, tutte le richieste di energia per uso domestico, industriale o agricolo.

Per distribuire il GPL attraverso bombole e serbatoi, Liquigas si avvale di una catena di approvvigionamento e distribuzione di seguito illustrata.



### 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 clienti. Le bombole vengono quindi depositate all'interno degli stabilimenti in attesa di essere controllate e riempite di GPL.

### OUTPUT:



- **Autobotti destinate a rifornire clienti che hanno installato un serbatoio o che sono serviti da una rete canalizzata:** 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.

La società dispone di 9 filiali con servizio clienti, distribuite sul territorio italiano, assistite da più di 50 uffici vendita e da una rete di circa 120 venditori diretti. A seguito della riorganizzazione avviata nel 2013, le 9 filiali saranno accorpate in 3 macroregioni con l'obiettivo di avvicinare il territorio al centro di Liquigas e offrire servizi più efficienti ai clienti.

Liquigas utilizza per la logistica una rete di circa 50 tra stabilimenti e depositi, di cui circa 30 di proprietà, 2 in meno rispetto all'anno precedente a seguito della riorganizzazione, e di circa 180 autobotti di proprietà, oltre alle circa 70 autobotti di ditte terze, per realizzare le attività di stoccaggio, trasporto e consegna del GPL. L'azienda rifornisce circa 6.300 rivenditori per la vendita di bombole al dettaglio.

Per rispondere alle esigenze espresse dal mercato, oltre alle bombole, ai serbatoi e alle reti canalizzate, la società propone ai propri clienti tre linee di prodotti accessori progettati per utilizzare il GPL nel rispetto dell'ambiente. La Linea **COOK** è costituita da prodotti per la cucina all'aperto tra cui barbecue, grill e fornelli; la Linea **WARM** propone apparecchiature per il riscaldamento di interni ed esterni, come riscaldatori e stufe, mentre la Linea **OPEN** include prodotti creati per il tempo libero e per l'utilizzo professionale, tra cui le centraline per far operare le bombole in batteria e gli antizanzare.

Liquigas integra la propria gamma di offerta con le energie rinnovabili, offrendo impianti solari fotovoltaici e termici, chiavi in mano, e pellet di elevata qualità con garanzia sulla provenienza del legno e l'assenza di qualsiasi genere di sostanza estranea come gli additivi.

## IL GNL IN ITALIA: IL MERCATO POTENZIALE E LA FILIERA DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE

**L**iquigas ha introdotto nel proprio portafoglio di offerta il Gas Naturale Liquefatto (GNL), grazie alle sinergie sviluppate con SHV e alla collaborazione con Prima LNG, società leader nella distribuzione del GNL, per ora destinato esclusivamente ai clienti industriali.

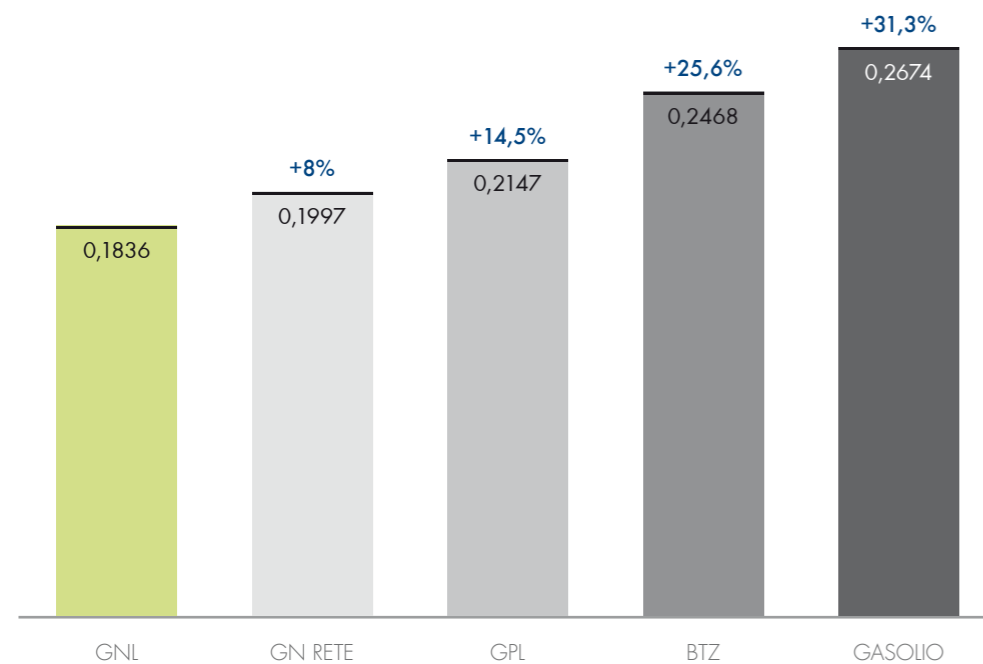
Il Gas Naturale Liquefatto è un gas combustibile composto da metano in percentuali comprese tra il 90% e il 99%, che viene conservato e stoccato in forma liquefatta all'interno di serbatoi criogenici a  $-160\text{ }^{\circ}\text{C}$ .

Il processo di liquefazione del GNL, che avviene per compressione e raffreddamento, porta ad una riduzione del volume superiore al 600% nel passaggio dallo stato gassoso e quello liquido.

Tra le sue principali peculiarità, il GNL ha un potere calorifico superiore a quello degli altri combustibili<sup>(1)</sup>. Il GNL, inoltre, permette di produrre energia elettrica tramite combustione emettendo un ridotto quantitativo di  $\text{CO}_2$ . A parità di MWh prodotti, infatti, il GNL emette una quantità di  $\text{CO}_2$  inferiore rispetto ai tradizionali combustibili<sup>(2)</sup>, come illustrato nel seguente grafico.

### EMISSIONI DI $\text{CO}_2$ DEI DIVERSI COMBUSTIBILI A PARITÀ DI MWh PRODOTTI

VALORI IN KG



<sup>(1)</sup> Fonte: Applied Energy, Volume 88, Issue 12, December 2011, Page 4266 Table 2

<sup>(2)</sup> Fonte: Carbon Trust 2012; PROTOCOLLO ITACA Sintetico 2009- Regione Piemonte (criterio 3.1.2)

In Italia oggi sono presenti 3 terminali GNL, di cui 2 offshore (uno al largo delle coste di Livorno, l'altro nei pressi della costa adriatica che insiste sulla provincia di Rovigo) e uno sulla terraferma a Panigaglia (SP). In questi terminali il GNL viene riportato allo stato gassoso ed immesso nella rete nazionale, costringendo le imprese operanti in Italia, che vogliono approvvigionarsi di GNL allo stato liquido, a rivolgersi ad altri terminali europei. In Italia, inoltre, non esiste alcuna regola tecnica di progettazione per gli impianti GNL a uso combustione, mentre a livello internazionale è in vigore la Norma Tecnica EN 13645:2006.

Liquigas ha deciso di investire in questa tecnologia in quanto sono presenti evidenti similitudini tra la filiera del GPL e quella del GNL. In entrambi i casi, infatti, sono presenti le attività di acquisto presso specifici terminali, di trasporto tramite camion dedicati e di caricamento del combustibile presso i serbatoi dei clienti.

La principale differenza tra i due modelli è che il GNL richiede che tali attività siano realizzate a temperature comprese tra i  $-160\text{ }^{\circ}\text{C}$  e i  $-140\text{ }^{\circ}\text{C}$ , come illustrato nella figura sottostante.



**Liquigas è convinta che l'utilizzo del GNL a livello industriale possa comportare elevati benefici in tre principali aree:**



**EFFICIENZA**



**RISPETTO DELL'AMBIENTE**



**RISPARMIO ECONOMICO**

In termini di efficienza i benefici si manifestano nell'utilizzo, generando un elevato potere calorifico, e nello stoccaggio, grazie all'elevata densità che permette di avere una consistente riserva di energia.

A livello di benefici ambientali, il GNL non contiene diossido di zolfo (SO<sub>2</sub>), particolati e contiene una minor quantità di ossido di azoto (NO<sub>x</sub>) rispetto agli altri combustibili fossili; la sua combustione produce meno emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto agli altri combustibili industriali a parità di MWh prodotti, ed è più ecologico della maggior parte degli altri combustibili in quanto non presenta rischi di inquinamento del suolo e delle acque.

In termini di risparmio economico, invece, il GNL ha un costo inferiore in rapporto alle calorie prodotte con la combustione, è caratterizzato da un prezzo più costante nel corso del tempo e gli impianti di stoccaggio e combustione comportano dei costi di manutenzione inferiori rispetto ai tradizionali impianti.

A livello di servizi, la società propone ai propri clienti un'offerta omnicomprensiva che prevede la conduzione di uno studio di fattibilità tecnico/economica per individuare i vantaggi connessi all'installazione di un impianto a GNL e calcolare l'investimento necessario e i risparmi conseguenti. Oltre allo studio, Liquigas è in grado di proporre una soluzione chiavi in mano, installando l'impianto in comodato d'uso, con assistenza 24/7 e manutenzione garantita, e assicurando l'approvvigionamento costante di GNL, trasportato su camion dell'azienda dai terminali di Barcellona (Spagna), Rotterdam (Olanda) e Zeebrugge (Belgio).

Nel 2013 l'azienda ha installato e reso operativo il primo impianto a GNL presso Craver, azienda veronese del Gruppo Amit che opera nella produzione del carbonato di calcio. Grazie all'intervento, Craver ha potuto evitare la combustione di 1.200 tonnellate di BTZ, riducendo di conseguenza del 20% le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> e abbattendo notevolmente l'emissione di SO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>.

## FOCALIZZATI SUI CLIENTI

**L**iquigas offre i propri prodotti e servizi a clienti domestici, commerciali e industriali. Per contrastare il calo dei volumi che ha interessato l'intero mercato, la società si è concentrata su due distinti target, il segmento domestico e il segmento industriale e commerciale, quest'ultimo presidiato da un'organizzazione commerciale dedicata.

L'attività di sviluppo clienti nel suo complesso ha prodotto 5.622 nuovi contratti, di cui il 13% di tipo industriale e commerciale.

Nell'ambito dei piccoli serbatoi, la società ha proseguito gli sforzi avviati negli scorsi anni puntando alle riconversioni da gasolio per riscaldamento. Tale attività ha permesso di acquisire 916 nuovi clienti domestici e 91 nuovi clienti industriali e commerciali. Nel corso del 2013, inoltre, è stata conclusa l'attività avviata nel 2012 con l'obiettivo di gestire in maniera efficace i clienti caratterizzati da bassi consumi. Nel biennio 2012-2013 sono stati gestiti oltre 70.000 clienti e siglati circa 20.000 contratti di assistenza e manutenzione.

A livello di reti canalizzate, il 2013 ha visto alcune iniziative volte a incentivare gli allacci alle reti esistenti, tenuto conto delle basse prospettive nella costruzione di nuove reti. Nel 2013 Liquigas ha messo a disposizione dei propri utenti dei nuovi strumenti e servizi, come le nuove funzionalità legate alla fatturazione automatica per i contributi non relativi all'acquisto di GPL, con l'obiettivo di rendere la propria offerta sempre più rispondente alle esigenze espresse dai clienti. Tale attività ha permesso di aumentare gli automatismi informatici e, di conseguenza, di ridurre le possibilità di errore derivanti da eventuali operazioni svolte manualmente.

Liquigas ha introdotto due importanti novità a supporto dei propri clienti già dotati di serbatoio e che si approvvigionano di GPL una volta l'anno, tipicamente nei periodi invernali. A questi clienti è stato suggerito di modificare le proprie abitudini di acquisto

e di approvvigionarsi nei mesi estivi, quando il GPL arriva a costare anche il 25% in meno rispetto all'inverno. Questa soluzione permette non solo ai clienti di risparmiare somme cospicue, ma consente a Liquigas di ottimizzare le operazioni logistiche evitando i picchi di richiesta nei mesi invernali e organizzando le attività di distribuzione nel corso dell'intero anno. La seconda novità riguarda invece l'introduzione della possibilità di rateizzare il pagamento in sei rate mensili, invece del tradizionale saldo in unica soluzione al momento del rifornimento.

Quest'anno ha anche visto l'avvio dell'attività di price management, volta a indagare le cause di perdita dei volumi e a identificare nuovi modelli di pricing e approccio al cliente attraverso la composizione di nuove offerte. I risultati emersi da tale attività saranno utilizzati nella definizione dell'approccio commerciale per il 2014 e per i successivi anni.

In merito al servizio clienti, nel 2013 è stata modificata la struttura organizzativa adottata nel 2009, che prevedeva 9 distinti servizi clienti in altrettante filiali ubicate su tutto il territorio nazionale. Le 9 filiali sono state accorpate in 3 macroregioni, mantenendo i 9 servizi clienti separati ma affidando ad ognuno di essi il compito di offrire servizio non solo alla propria filiale ma a tutta la macro area di riferimento. Grazie a questa modifica è stato implementato il sistema dell'overflow, attraverso cui le chiamate in attesa che un servizio clienti non può gestire vengono gestite da un'altra filiale appartenente alla stessa macroarea. Come ulteriore passo, dal mese di novembre l'orario del servizio clienti è stato esteso fino alle ore 19.00.

Anche a seguito della realizzazione dei progetti summenzionati, l'attività 2013 degli operatori del servizio clienti è stata molto intensa, con un aumento del 140% delle chiamate effettuate, da 14.500 a 35.000 circa. L'analisi di customer satisfaction realizzata nel corso dell'anno per valutare il servizio nel suo complesso, ha restituito risultati molto positivi: il 92% del campione intervistato si è dichiarato soddisfatto del servizio offerto. L'analisi ha permesso di valutare anche altri aspetti, quali

la soddisfazione generale nei confronti di Liquigas e le esigenze espresse dai clienti domestici. I 2.122 clienti intervistati hanno espresso in media un giudizio complessivamente positivo, 7,7 in una scala da 1 a 10, in linea con quello registrato nel biennio precedente. I clienti delle aree nord e sud si sono dichiarati maggiormente soddisfatti rispetto ai clienti del centro. Tra i nuovi clienti, il valore complessivo di soddisfazione è risultato più elevato raggiungendo il punteggio di 7,8. I nuovi clienti, in particolare, hanno espresso giudizi positivi sulla gestione delle fasi di acquisto e installazione, che raggiungono i rispettivi punteggi di 8,1 e 8,3.

## IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

### VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO

VALORI IN MILIONI DI EURO

<b>Ricavi</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	682.366.312	693.635.570	656.278.364
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	1.012.377	1.156.686
Altri ricavi e Proventi	15.017.601	15.335.111	15.465.257
Proventi da partecipazioni	11.459.114	1.894.130	1.800.800
Altri proventi finanziari	652.693	1.017.881	950.229
Utile e perdite su cambi	-144.108	-78.834	-70.547
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	-21.909	-189.928	-71.331
<b>Totale</b>	<b>709.329.703</b>	<b>712.626.307</b>	<b>675.509.458</b>

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

VALORI IN MILIONI DI EURO

<b>Costi operativi</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Per materie prime e sussidiarie	471.453.611	487.186.211	444.855.869
Per servizi	82.078.703	78.641.977	69.437.793
Per godimento beni di terzi	8.641.888	9.068.915	8.040.694
Variazione delle rimanenze di materie prime	-7.960.939	-1.776.331	-3.999.733
Oneri di gestione	4.887.816	4.212.592	5.515.653
Oneri straordinari	1.912.221	4.046.149	6.171.024
Proventi straordinari	-186.528	-5.106.241	-287.374
<b>Totale</b>	<b>560.826.772</b>	<b>576.273.272</b>	<b>529.733.926</b>

<b>Retribuzione e benefit</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Per il personale	54.824.054	55.273.364	55.969.658
<b>Totale</b>	<b>54.824.054</b>	<b>55.273.364</b>	<b>55.969.658</b>

<b>Pagamenti ai fornitori di capitale</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Interessi ed altri oneri finanziari	6.447.857	5.387.823	4.123.380
Dividendi pagati agli azionisti	9.000.000	16.128.000	11.520.000
<b>Totale</b>	<b>15.447.857</b>	<b>21.515.823</b>	<b>15.643.380</b>

<b>Pagamenti alla pubblica amministrazione</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Imposte sul reddito di esercizio	9.143.245	10.314.884	16.777.029
<b>Totale</b>	<b>9.143.245</b>	<b>10.314.884</b>	<b>16.777.029</b>

<b>Investimenti nella comunità</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Donazioni	2.000	2.500	2.500
<b>Totale</b>	<b>2.000</b>	<b>2.500</b>	<b>2.500</b>

## VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

VALORI IN MILIONI DI EURO

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Totale</b>	<b>69.085.775</b>	<b>49.246.464</b>	<b>57.382.965</b>

L'analisi del valore economico generato e distribuito da Liquigas permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda e come è stata distribuita tra i principali stakeholder.

Nel 2013 il valore generato da Liquigas si è attestato a 675.509.458 €, di cui il 92% è stato distribuito agli stakeholder.

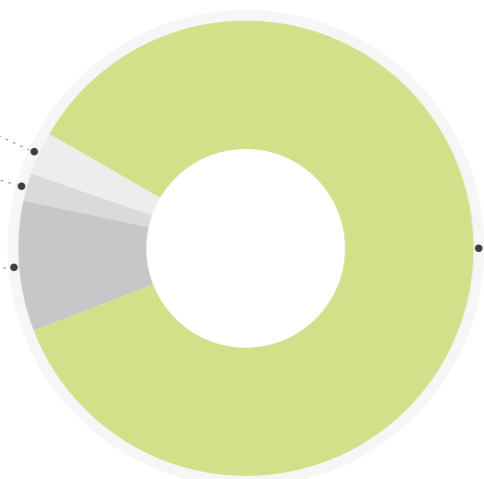
Il valore economico è stato distribuito sotto forma di remunerazione dei fornitori di beni e servizi, per l'85% del totale; attraverso la retribuzione dei dipendenti, per il 9%; come pagamenti ai fornitori di capitali, per il 3%; sotto forma di pagamenti alla Pubblica Amministrazione, per un valore pari al 3%.

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

PAGAMENTI ALLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE  
3%

PAGAMENTI AI FORNITORI  
2%

RETRIBUZIONI E BENEFIT  
9%



**COSTI OPERATIVI**  
**86%**





# LA SICUREZZA

## INTRODUZIONE

**P**er Liquigas la sicurezza è un principio fondamentale sul quale continua a concentrare i propri sforzi. Sottoposta a severe disposizioni normative che regolano le attività connesse alla distribuzione di Gas di Petrolio Liquefatto (GPL), Liquigas da sempre si pone in posizione proattiva al fine di rappresentare un punto di riferimento per chiunque ne faccia uso.

Dopo una breve descrizione del prodotto, saranno espone le iniziative condotte dall'azienda per rispondere a quanto richiesto dalla legge e quelle di carattere volontario.



## IL GPL, FATTI E PERCEZIONI

**I Gas di Petrolio Liquefatto, o GPL, è un combustibile alternativo ad altre fonti energetiche quali il gas metano o il gasolio, che può essere utilizzato sia per la combustione (riscaldamento degli ambienti, cucina, produzione di acqua calda) sia per l'autotrazione.**

È costituito da idrocarburi e da loro miscele in stato gassoso a pressione atmosferica ma facilmente liquefatto se sottoposto a pressioni moderate. I suoi principali componenti sono il propano e il butano, anche se possono essere presenti altri gas in proporzioni variabili. Grazie alla facilità con cui può essere compresso e quindi trasportato allo stato liquido, il GPL è molto diffuso sia in ambito industriale, dove viene stoccato in serbatoi di grandi dimensioni, sia in ambito domestico, per il cui uso viene stoccato in bombole o piccoli serbatoi. Il GPL, quando stoccato all'interno di grandi serbatoi collocati in posizione decentrata, può servire interi centri abitati grazie alla realizzazione di reti canalizzate, proprio come quelle utilizzate per la distribuzione del metano.

Il GPL è un gas inodore e incolore, estremamente infiammabile e in grado di produrre atmosfere esplosive. Tende a stratificare verso il basso perché pesa 1,5 volte più dell'aria, diventando quindi una potenziale fonte di pericolo in caso di dispersioni in ambienti non adeguatamente aerati, come ad esempio le cantine o i parcheggi interrati. L'accumulo di elevate concentrazioni di GPL in ambienti chiusi, inoltre, può causare asfissia per insufficiente quantità di ossigeno. Per agevolare il rilevamento di eventuali perdite, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa, nei depositi costieri e nelle raffinerie il GPL viene addizionato con etantiolo, una sostanza odorante che gli conferisce il tipico odore acre.

270 litri di GPL allo stato gassoso equivalgono a circa 1 litro di GPL allo stato liquido: ecco uno dei punti di forza del GPL. La facilità con la quale può essere liquefatto e il conseguente vantaggio in termini di riduzione di volume semplificano le operazioni di trasporto contenendone i costi, grazie alla possibilità di utilizzare mezzi a pareti sottili e quindi leggeri che permettono di trasportare grandi

## 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.

quantità di prodotto. Il trasporto via mare dai luoghi di produzione viene effettuato mediante navi gasiere mantenute a - 42 °C e ad una pressione vicina a quella atmosferica, mentre il trasporto via terra dello sfuso viene effettuato con autobotti e quello delle bombole mediante autotreni o piccoli autocarri.

**Dal punto di vista ambientale, il GPL è una fonte energetica competitiva e una valida alternativa al gasolio perché non presenta rischi di contaminazione del suolo e sottosuolo e le emissioni di anidride carbonica, come riportato nel grafico a pagina 33, sono inferiori rispetto al gasolio.**

La popolazione italiana possiede in generale una buona opinione del GPL, come risulta da un'indagine conoscitiva commissionata nel maggio 2011 da Assogasliquidi alla società Gfk Eurisko, ciononostante lo percepisce come il combustibile meno sicuro se confrontato con metano e gasolio, una percezione legata principalmente al suo utilizzo in bombole.

Anche in quanto a notorietà i risultati sono interessanti, in quanto il GPL risulta essere una fonte conosciuta da più dell'80% della popolazione italiana. L'inclinazione al cambiamento, infine, risulta favorevole al GPL per gli utilizzatori di gasolio, in virtù del risparmio economico e del ridotto impatto ambientale, mentre le persone servite da metano risultano le meno inclini al cambiamento.

## LE INIZIATIVE IN CONFORMITÀ ALLE NORME

**I D.Lgs. 11 febbraio 1998, n. 32 ed il D.Lgs. 22 febbraio 2006, n. 128 sono le due principali normative nazionali che regolamentano il settore della distribuzione del GPL.**

Il decreto 32/98 permette all'utilizzatore di GPL a litro di scegliere se acquistare il serbatoio di stoccaggio, acquisirlo in comodato d'uso oppure in locazione, senza vincolo alcuno da parte dell'azienda distributrice in termini di fornitura minima annua di prodotto o esclusiva nel rifornimento.

Il decreto 128/06 che disciplina la distribuzione di GPL, invece, prevede che su ciascuna bombola debba essere apposto in modo indelebile il nome della ditta fornitrice, incaricata del riempimento e dell'esecuzione delle revisioni obbligatorie.

Tali provvedimenti hanno lo scopo di tutelare l'utilizzatore di GPL sia dal lato economico sia, in particolar modo, della sicurezza. Il rifornimento delle bombole effettuato da soggetti non autorizzati, infatti, può comportare seri pericoli a causa della mancata adozione di tutte le precauzioni necessarie al riempimento in sicurezza.

A garanzia dell'avvenuto controllo presso uno dei propri stabilimenti e in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa, Liquigas appone sempre un sigillo

in materiale termoretraibile su ciascuna bombola, e si impegna a sensibilizzare i propri clienti sul tema dei controlli non solo delle bombole ma anche dei serbatoi.

Gli stabilimenti dove vengono stoccate quantità di GPL superiori ad una determinata soglia, sono inoltre soggetti alla Direttiva Seveso, che disciplina il rischio di incidente rilevante. La normativa di recepimento vigente in Italia è il D.Lgs. 334/99, in parte modificato dal D.Lgs. 238/05.

Dei 28 stabilimenti e depositi di GPL di proprietà della Liquigas, tutti sono a rischio di incidente rilevante e quindi soggetti alla Direttiva. Al fine di prevenire il verificarsi di incidenti con gravi impatti sull'uomo e sull'ambiente, la Direttiva Seveso prevede una serie di obblighi, tra cui l'implementazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Sicurezza, che Liquigas ha volontariamente integrato con i requisiti degli standard ambientali (Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Salute e Ambiente).

Una struttura interna completamente dedicata alla gestione di tutti gli adempimenti normativi garantisce il costante rispetto della legge e il costante miglioramento delle condizioni di sicurezza degli stabilimenti. Tale struttura, inoltre, si occupa di affiancare le Commissioni Ispettive istituite dal Ministero dell'Ambiente durante le verifiche periodiche presso gli stabilimenti al fine

### LO SAPEVI CHE...



SONO **500.000** LE **BOMBOLE** CHE OGNI ANNO, SUPERATO IL RICOLLAUDO DI LIQUIGAS, **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**.

di indagare la conformità a quanto definito dalla Direttiva Seveso. Nell'ultimo anno Liquigas ha subito 6 verifiche ispettive, per un totale di 111 verifiche dall'entrata in vigore del D.Lgs. 334/99.

Le bombole e i serbatoi di GPL devono essere sottoposti ad importanti controlli, al fine di garantirne l'integrità e la sicurezza per gli utilizzatori.

Tutte le verifiche di integrità decennali effettuate da Liquigas, che per legge prevedono controlli non distruttivi degli spessori, delle saldature e della tenuta del recipiente, includono anche la sistematica sostituzione della valvola o del rubinetto secondo una prassi operativa che Liquigas ha deciso di adottare andando oltre quanto strettamente richiesto per legge, a garanzia della massima sicurezza dell'utente finale.

All'interno degli stabilimenti è necessario porre particolare attenzione al pericolo di esplosione che può essere causato dalla miscela GPL-aria in determinate proporzioni. Per tale motivo, una delle azioni poste in essere da Liquigas

è la dotazione a tutti capi stabilimento di telefoni portatili antideflagranti per poter essere raggiungibili anche in zone a rischio; è in programma la dotazione di uno strumento analogo anche a tutti gli autisti, al momento dotati soltanto di telefono veicolare, in modo che siano raggiungibili anche durante le operazioni di scarico prodotto.

Nel corso del 2013, inoltre, in alcuni stabilimenti, non in tutti, è stato installato un dispositivo anti intrusione, che permette il monitoraggio delle attività da parte dei responsabili anche senza dover essere fisicamente presenti all'interno dello stabilimento.

Ogni anno Liquigas compie notevoli investimenti per la tutela della salute e della sicurezza non solo dei propri lavoratori ma anche della comunità locale. Tali investimenti si compongono di una parte, la più consistente, legata ad attività dettate dai numerosi obblighi normativi a cui Liquigas è sottoposta, ed una parte di tipo volontario. Nel 2013 gli investimenti totali in ambito sicurezza sono ammontati a 857.670 €.

## SALUTE E SICUREZZA

VALORI IN EURO

INVESTIMENTI REALIZZATI	2011	2012	2013
Manutenzione estintori	34.209	28.005	30.579
Manutenzione impianti accessori e pneumatici	187.812	187.225	205.161
Manutenzione impianti antincendio	33.257	40.865	28.909
Manutenzione pompe antincendio	11.736	19.006	8.222
Sistema di gestione delle emergenze	8.233	2.323	9.235
Servizio di vigilanza	321.654	155.754	216.152
Dispositivi di protezione per gli operai	122.016	104.387	6.838
Corsi tecnici personale	19.457	13.060	16.207
Costi generali (formazione, consulenze, etc.)*	290.000	250.000	250.000
<b>Totale</b>	<b>1.028.369</b>	<b>800.623</b>	<b>857.670</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.

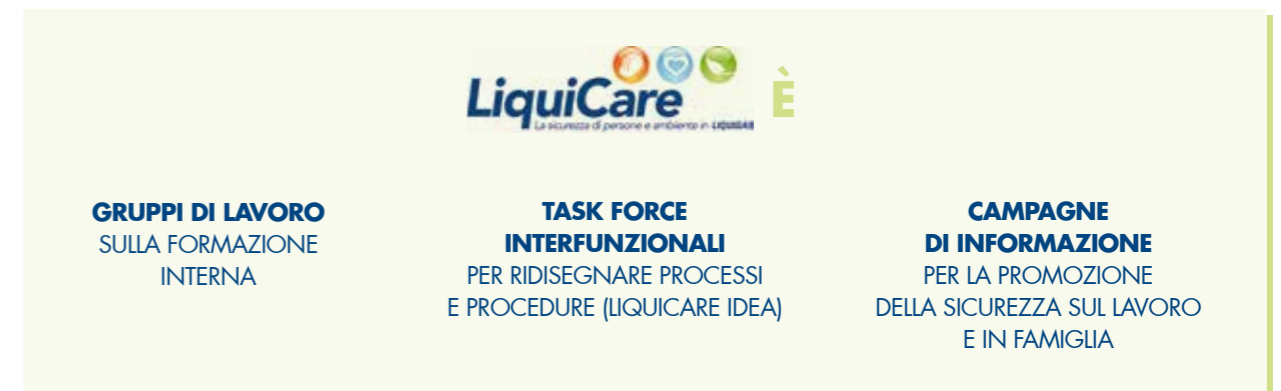
## LE INIZIATIVE DI CARATTERE VOLONTARIO

**L**iquiCare, il progetto che dal 2011 rappresenta per Liquigas l'impegno costante per la tutela della sicurezza dei propri lavoratori e la salvaguardia dell'ambiente, nel 2013 prosegue con rinnovata passione ad abbracciare i temi della sostenibilità a 360 gradi.

LiquiCare nasce come iniziativa di indagine e coinvolgimento della popolazione aziendale

sul tema della sicurezza, con l'obiettivo di realizzare un cambiamento culturale all'interno e all'esterno dell'azienda. La fase di ascolto iniziale, costituita da un'indagine interna e da un focus group, ha condotto alla definizione di un Piano di Intervento per il raggiungimento di cinque obiettivi in tema di sicurezza.

Durante la seconda fase, svolta tra il 2011 e il 2012, sono state organizzate numerose attività per la diffusione del progetto a tutti i dipendenti Liquigas.



Tra le tappe del percorso disegnato per LiquiCare nel 2013, è stato inserito l'ampliamento del raggio di azione a tutti i temi della sostenibilità per dare uno sviluppo concreto a ciò in cui l'azienda crede

e ai valori che sono alla base del proprio essere responsabile. La terza fase di LiquiCare, che prevedeva l'apertura e diffusione all'esterno del progetto, costituirà quindi un rinnovato e ancor più ambizioso obiettivo per il futuro.



Per Liquigas lo svolgimento delle proprie attività non può prescindere da una costante e proattiva comunicazione con tutte le parti interessate, in particolar modo con le persone e le famiglie che vivono nelle vicinanze dei propri stabilimenti, ivi comprese le famiglie delle persone che lavorano all'interno degli stabilimenti stessi.

Per questo motivo organizza annualmente delle giornate in cui gli stabilimenti dell'azienda accolgono tutti coloro che desiderino conoscere meglio il mondo Liquigas.

Il progetto, chiamato Road Show, quest'anno è stato realizzato presso gli impianti di Trecate, S. Angelo a Lecore e Cadelbosco.

Un rappresentante di Liquigas per la sicurezza e uno per il marketing hanno accompagnato i visitatori lungo un percorso che ha preso il via con un briefing sulle peculiarità del GPL ed è proseguito con la una visita guidata alla scoperta dello stabilimento.

La proattività di Liquigas sul tema della sostenibilità si concretizza anche attraverso l'impegno nel miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Integrato.

Nato nel 2000 come Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) per ottemperare ai requisiti cogenti definiti dal D.Lgs. 334/99 e dal DM 9/8/2000, il SGS dal 2005 è stato gradualmente integrato con quanto previsto dalle norme ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, al fine di migliorare la gestione degli aspetti ambientali delle attività dell'azienda e la salute e sicurezza dei propri lavoratori.

Il miglioramento delle performance transita anche attraverso una buona attività di verifica e controllo, che si manifesta in audit periodici in tema di salute, sicurezza e ambiente svolti da un team interno dedicato in base a una dettagliata pianificazione annuale.

L'impegno sul tema della sicurezza si concretizza non solo nell'attenzione alla sicurezza degli stabilimenti, ma anche nella gestione dei serbatoi.

Nel corso del 2013, infatti, Liquigas ha voluto concentrarsi sul controllo e la gestione delle installazioni, disinstallazioni e manutenzioni dei piccoli serbatoi, al fine di garantire che tutte le persone che lavorano per conto dell'azienda siano in grado di farlo in completa sicurezza, garantendo nel contempo la massima sicurezza per gli utenti.

L'impegno di Liquigas nella salvaguardia della sicurezza, all'interno e all'esterno dell'azienda, si traduce anche nella progressiva diminuzione degli infortuni che sono passati dai 36 del 2012 ai 21 del 2013, con una conseguente riduzione del numero di giorni di lavoro persi pari al 21%. Dei 21 infortuni occorsi il 38% di essi è stato causato da cadute, scivolamenti o inciampi, il 33% da incidenti stradali e il 29% da urti o cadute di oggetti.

Nonostante la riduzione del numero di infortuni e dei giorni di lavoro persi, l'indice di frequenza, calcolato dividendo il numero di infortuni per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000, è leggermente aumentato passando da 2,15 del 2012 a 2,50 del 2013.

Al contrario l'indice di gravità degli infortuni, calcolato dividendo le ore di lavoro perse per infortunio per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000, è nettamente diminuito passando da 526,01 del 2012 a 377,42 del 2013.

## IL NOSTRO IMPEGNO NEI CONTROLLI



**102 AUDIT INTERNI SVOLTI NEGLI ULTIMI TRE ANNI, DI CUI 35 NEL 2011, 35 NEL 2012 E 32 NEL 2013**



**AUDIT NON SOLO SU DEPOSITI E STABILIMENTI MA ANCHE SULLE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE E TRASPORTO EFFETTUATE DA FORNITORI ESTERNI**

## INFORTUNI SUL LAVORO

	2011	2012	2013
Numero di infortuni sul lavoro	30	36	21
Giorni di lavoro persi	662	1115	878

# L'AMBIENTE

## INTRODUZIONE

**L'**attenzione verso l'ambiente è un tema che in Liquigas va di pari passo con la tutela della sicurezza. Operazioni necessarie come l'illuminazione degli stabilimenti 24 ore su 24 e l'utilizzo di acqua per il ricollaudo delle bombole, possono avere un impatto negativo sull'ambiente.

In questo capitolo si descrive il Laboratorio di Sostenibilità di Liquigas, per poi illustrare le iniziative intraprese per la riduzione degli impatti degli stabilimenti e delle attività di trasporto.



## IL LABORATORIO DI SOSTENIBILITÀ

**Il Laboratorio di Sostenibilità è un progetto nato nel 2013 che testimonia il costante impegno di Liquigas nella riduzione degli impatti legati alle proprie attività.**

Il Laboratorio è un comitato interfunzionale composto di 8 dipendenti con competenze in ambiti diversi, creato al fine di sviluppare un business plan di lungo periodo che promuova il risparmio energetico, la tutela ambientale e la responsabilità sociale, con l'obiettivo finale di rendere Liquigas un'azienda sostenibile.

Tale obiettivo si declina su tre aree, performance, pianeta e persone, e si traduce nella volontà di assistere i propri dipendenti e clienti nel diventare più sostenibili, nel sostenere progetti in ambito sociale e nel giocare d'anticipo sul raggiungimento del target europeo 20-20-20.

Target che prevede, entro il 2020, la riduzione a livello europeo del 20% delle emissioni di gas serra, l'innalzamento al 20% della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili e un miglioramento del 20% dell'efficienza energetica.

### IL NOSTRO IMPEGNO NEI CONTROLLI



**SVILUPPARE**  
LA CULTURA INTERNA DELLA  
**SOSTENIBILITÀ**



**COMUNICARE** SIA  
ALL'INTERNO SIA ALL'ESTERNO  
IL **POSIZIONAMENTO**  
DI LIQUIGAS SUI TEMI DELLA  
**SOSTENIBILITÀ**



**PROPORRE E SEGUIRE**  
SPECIFICI **PROGETTI**  
PER IL **RISPARMIO**  
**ENERGETICO**

A seguito di una fase di analisi per comprendere quale fosse il punto di partenza e quale la meta finale da raggiungere, il Laboratorio di Sostenibilità ha quindi definito una road map della sostenibilità.

Quattro le aree di azione individuate: la comunicazione interna, la comunicazione esterna, la mobilità e la logistica, l'efficienza energetica degli stabilimenti. La comunicazione interna, già attiva sul tema della sostenibilità, è stata potenziata grazie alla diffusione di messaggi, poster, banner sulla intranet aziendale, adesivi e gadget. Anche nella comunicazione verso l'esterno dei propri

impegni è stata posta maggiore attenzione, mediante apposizione del logo LiquiCare sulla documentazione istituzionale come brochure, company profile ecc. e il rinnovato impegno nella pubblicazione annuale del Report di Sostenibilità.

Nell'ambito mobilità e logistica, l'azienda incoraggia i dipendenti ad utilizzare il car pooling per le trasferte, reso agevole dalla disponibilità di uno strumento di pianificazione viaggi che permette ai dipendenti di avere visibilità dei percorsi pianificati dai propri colleghi e proporsi per condividere la vettura.

Lo spostamento degli uffici della sede di Milano nel corso del 2014, inoltre, permetterà ai dipendenti di usufruire di alcuni servizi quali il bike e car sharing e di una convenzione stipulata con ATM S.p.a. che permetterà di avere degli sconti sull'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico.

Nell'ambito dell'efficientamento degli stabilimenti e del risparmio energetico, il Laboratorio sta lavorando sui seguenti progetti:

- Sostituire il fornitore di energia elettrica al fine di ridurre i costi ed approvvigionarsi da fonti rinnovabili;
- Effettuare un'analisi al fine di valutare la possibilità di installare ed utilizzare i pannelli fotovoltaici di Liquigas nei propri stabilimenti;
- Effettuare un'analisi al fine di eliminare l'utilizzo di vernici inquinanti nella verniciatura dei serbatoi;
- Analizzare le opportunità date dal sistema dei Certificati Bianchi nella promozione del risparmio energetico nei propri stabilimenti e presso gli impianti dei clienti industriali.

## WORK IN PROGRESS... I PROSSIMI PASSI:



- creazione di un'area Sostenibilità all'interno dei social network dove divulgare informazioni, sviluppare discussioni e incoraggiare comportamenti sostenibili;
- diffusione a tutti gli uffici di specifici raccoglitori per incentivare il riutilizzo della carta;
- analisi del parco auto aziendale al fine di considerarne la sostituzione con vetture sostenibili;
- promozione di un evento sportivo aperto alla partecipazione di tutti i dipendenti e di un evento aziendale che coinvolga la comunità locale.

## LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DEGLI STABILIMENTI

**A**ll'interno degli stabilimenti Liquigas viene effettuato lo stoccaggio di GPL in grandi serbatoi, dai quali viene poi trasferito all'interno delle bombole e delle autobotti per il trasporto ai clienti su tutto il territorio nazionale.

La presenza di grandi quantitativi di GPL comporta il rischio di incidente rilevante e rende quindi necessari assidui e approfonditi controlli.

Inoltre, gli stabilimenti sono tenuti costantemente sotto controllo mediante avanzati sistemi antintrusione e l'illuminazione notturna di tutti i piazzali.

Nel 2013 Liquigas ha proseguito l'attività di sostituzione di tutte le lampade alogene con lampade a LED, con l'obiettivo di ottenere una riduzione fino al 90% dei consumi energetici derivanti dalle necessità di illuminazione.

Per rendere gli stabilimenti più efficienti dal punto di vista energetico, Liquigas ha iniziato negli anni scorsi un percorso che prevede la sostituzione dei macchinari obsoleti con macchinari con motori elettrici ad inverter che evitano sprechi di energia dovuti al funzionamento del motore a potenze maggiori di quelle richieste grazie alla modulazione della frequenza.

L'azienda, inoltre, sta procedendo con l'ottimizzazione dei collegamenti pneumatici, la cui presenza all'interno degli stabilimenti deriva dalla necessità, per ragioni

di sicurezza, di ridurre al minimo i comandi elettrici. La riduzione della lunghezza di tali collegamenti consentirà di ridurre i consumi energetici evitando sprechi. Nel corso del 2013 le operazioni di efficientamento energetico si sono concentrate sullo stabilimento di Trecate (NO), ed è stato condotto uno studio di fattibilità sullo stabilimento di Pomezia (RM).

I consumi energetici diretti di Liquigas sono costituiti da gas naturale, utilizzato per il riscaldamento degli ambienti; da gasolio, utilizzato per il funzionamento dei carrelli elevatori presenti all'interno degli stabilimenti; da GPL, con il quale vengono alimentati alcuni impianti di riscaldamento e raffrescamento; ed infine da energia solare, autoprodotta e auto consumata grazie ad un impianto da 20 kWV installato sulla copertura dello stabilimento di Pomezia. I consumi indiretti si riferiscono invece all'utilizzo di energia elettrica.

Nel 2013 il consumo totale di energia degli stabilimenti è diminuito. Si rileva, infatti, un consumo totale di energia pari a circa 36.408 GJ, che corrisponde ad una riduzione di circa il 10% rispetto al 2012. La riduzione dei consumi è avvenuta in relazione a tutte le fonti energetiche, ad esclusione dell'energia elettrica.

Oltre alle azioni intraprese per rendere gli stabilimenti energeticamente più efficienti, anche la chiusura di alcuni impianti nel corso del 2013 ha contribuito a tale diminuzione.

## CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA

	2011	2012	2013
Gas naturale (m3)	4.438,0	5.445,0	4.970,0
Gasolio (GJ)	5.837,0	5.534,7	5.298,6
GPL (GJ)	13.064,5	13.828,8	10.289,7
Fotovoltaico (autoprodotta e auto consumata, GJ)	93,6	100,0	86,0
<b>Totale consumo diretto di energia* (GJ)</b>	<b>19.168,2</b>	<b>19.675,9</b>	<b>15.868,2</b>
Elettricità (GJ)	18.231,0	20.326,0	20.540,0
<b>Totale consumo indiretto di energia* (GJ)</b>	<b>18.231,0</b>	<b>20.326,0</b>	<b>20.540,0</b>
<b>Totale consumo di energia* (GJ)</b>	<b>37.399,2</b>	<b>40.001,9</b>	<b>36.408,2</b>

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

I consumi di acqua all'interno degli stabilimenti sono dovuti principalmente alle operazioni di lavaggio delle bombole, alle operazioni di ricollauda e all'esecuzione delle frequenti esercitazioni antincendio previste dalla normativa.

Al fine di contenere tali consumi, Liquigas utilizza un sistema a ciclo chiuso che consente il recupero e riutilizzo dell'acqua impiegata nelle operazioni di verifica decennale dei serbatoi, e ha inoltre introdotto il metodo di prova dell'Emissione Acustica (EA), che permette di eliminare completamente l'utilizzo di acqua nelle attività di ricollauda.

Nel 2013 i volumi di acqua utilizzata negli stabilimenti sono lievemente diminuiti. Si registra, infatti, una riduzione del 7% rispetto al 2012, che riporta il valore totale di acqua consumata al livello registrato nell'anno 2011. Gli approvvigionamenti di risorsa idrica avvengono per il 52% mediante prelievi da pozzi e per il 48% da acquedotto.

## PRELIEVO TOTALE DI ACQUA PER FONTE

	2011	2012	2013
Totale acqua prelevata (m³)	46.601	50.418	46.834
Acqua di pozzo	69%	52%	52%
Acqua di acquedotto	31%	48%	48%

I consumi idrici sono legati anche all'utilizzo di acqua per il lavaggio delle bombole.

Quando le bombole sono riportate negli stabilimenti per essere riempite, vengono sottoposte ad accurati controlli al fine di garantirne la sicurezza.

Molto spesso le bombole si presentano rovinata e sporche, perciò una volta eseguiti tutti i controlli necessari esse vengono sottoposte a riverniciatura. Al fine di ridurre il consumo di sostanze inquinanti, Liquigas ha dotato ciascun impianto di riempimento di una stazione di lavaggio bombole, e sottopone a verniciatura soltanto le bombole che si presentano in cattivo stato di conservazione.

Le operazioni di lavaggio, effettuate a ciclo chiuso e quindi mediante riutilizzo dell'acqua impiegata, permettono di ridurre sensibilmente la quantità di acqua utilizzata, mentre la scelta di riverniciare esclusivamente le bombole in

cattivo stato di conservazione permette di ridurre i quantitativi di vernice utilizzati per ciclo di verniciatura. Il minor consumo di acqua e vernice riduce quindi anche l'impatto di questi processi sull'ambiente.

Per le operazioni di verniciatura di bombole (applicazione del cosiddetto 'velo commerciale'), Liquigas è tornata a far uso di vernici ad alto solido nel corso del 2013, dopo aver intrapreso, negli anni precedenti, un percorso di sostituzione di tali vernici con altre a base acqua. Infatti, grazie ad accurati studi ambientali e di processo, le vernici ad alto solido hanno dimostrato di essere molto più resistenti rispetto a quelle ad acqua, comportando la sensibile riduzione della frequenza delle operazioni di verniciatura. Inoltre, l'eliminazione delle fasi di riscaldamento e asciugatura, legate all'utilizzo di vernici ad acqua, permettono una notevole diminuzione dei consumi energetici.

Con l'utilizzo delle vernici ad alto solido, è stato calcolato un consumo medio di vernice per bombola pari a 60 grammi, a fronte di un precedente consumo medio di vernice ad acqua per bombola di 80 grammi.

I rifiuti prodotti dagli stabilimenti sono sia di tipo pericoloso sia non pericoloso. Si tratta principalmente di materiali metallici derivanti dalla dismissione di bombole e serbatoi, oltre a fanghi e soluzioni acquose prodotti dalle operazioni di verniciatura e lavaggio. Anche al fine di ridurre la produzione di rifiuti, Liquigas ormai da oltre 10 anni opera il ricondizionamento di tutti i serbatoi mediante un fornitore esterno.

Ciò permette di eliminare la necessità di acquistare serbatoi nuovi e, quindi, di avviare a smaltimento quelli vecchi.

Nel corso del 2013, a seguito dell'entrata in vigore del Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTR), è stata effettuata la formazione sull'utilizzo del sistema e sulle corrette modalità di gestione dei rifiuti prodotti a tutti i capi stabilimento.

La produzione totale di rifiuti nell'anno 2013 è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente, registrando una diminuzione dei rifiuti pericolosi pari al 72% a fronte di un aumento del 46% dei rifiuti non pericolosi prodotti. Il leggero incremento della produzione di rifiuti non pericolosi è dovuto all'elevata riduzione del quantitativo di rifiuti pericolosi.

I rifiuti prodotti, a seconda della tipologia, sono avviati a recupero o smaltimento a cura di ditte specializzate e autorizzate.

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

VALORI IN KG

	2011	2012	2013
Rifiuti pericolosi prodotti	141.760	261.403	72.175
Rifiuti non pericolosi prodotti	1.326.403	1.278.466	1.872.901
Rifiuti totali recuperati o riciclati	903.470	863.732	1.465.111
Rifiuti destinati alla discarica	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.

\*\* La totalità dei rifiuti prodotti nel corso del 2013 è stata inviata a recupero e non alla discarica.

Le operazioni di verniciatura bombole e serbatoi svolte all'interno degli stabilimenti causano emissioni in atmosfera di composti organici volatili (COV) e particolato (PM). Tali emissioni risultano essere poco significative e in costante diminuzione. Nel 2013, infatti, è stato rilevato un aumento dei COV di circa l'11%, e un decremento dell'emissione di particolato atmosferico pari all'88% rispetto all'anno precedente.

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

VALORI IN KG

	2011	2012	2013
Composti organici volatili (COV)	0,70	0,36	0,4
PM	0,09	0,08	0,01

Gli investimenti di Liquigas per la salvaguardia dell'ambiente si dividono in investimenti derivanti da obblighi di legge, quali la manutenzione degli impianti e lo smaltimento dei rifiuti, e investimenti in attività di tipo volontario, come la formazione e la consulenza esterna su tematiche ambientali. Nel 2013 Liquigas ha investito 393.482 € in salvaguardia dell'ambiente, registrando un aumento di circa il 7,5% rispetto allo scorso anno.

## AMBIENTE

VALORI IN EURO

INVESTIMENTI REALIZZATI	2011	2012	2013
Manutenzione degli impianti di depurazione	34.218	24.092	61.499
Smaltimento rifiuti speciali (esercizio)	72.768	51.282	31.852
Smaltimento rifiuti speciali stabilimento	197.163	40.669	50.131
Costi generali (bonifiche, formazione, consulenze esterne ecc.)	270.000	250.000	250.000
<b>Totale</b>	<b>574.149</b>	<b>366.044</b>	<b>393.482</b>

## LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO

**Il trasporto è una delle attività fondamentali di Liguigas. Le autobotti caricano il GPL dai depositi e stabilimenti per poi raggiungere i clienti dislocati su tutto il territorio nazionale, così come le bombole vengono caricate presso gli stabilimenti e trasportate presso i rivenditori locali.**

Da sempre Liguigas pone particolare attenzione agli impatti derivanti da tali attività, consapevole dell'importanza che essi possono avere non solo sull'ambiente ma anche sull'uomo.

Il progetto per l'ottimizzazione della distribuzione secondaria di GPL, introdotto nel 2011 e chiamato "Digital Logistic", nel 2013 è entrato a pieno regime con ottimi risultati. Grazie al Digital Logistic, il costo €/ton del trasporto di GPL è infatti rimasto invariato dal 2011 nonostante l'aumento del costo del lavoro, la contrazione del mercato del GPL e la conseguente riduzione dei volumi trasportati.

Nel 2013, inoltre, è diminuito di circa il 3% il costo €/ton del trasporto primario di GPL sfuso, grazie a una più efficiente pianificazione e allo spostamento delle operazioni di carico presso le basi logisticamente più favorevoli in relazione alla posizione dei clienti.

Nel corso dell'ultimo anno è stata avviata una campagna finalizzata allo spostamento dei volumi ordinati e consegnati dal periodo invernale al periodo estivo. Ciò permetterà,

infatti, di limare i picchi di lavoro durante il periodo invernale, organizzando le attività di trasporto in maniera ottimale e quanto più possibile distribuita nell'arco dei 12 mesi.

Il proseguimento dell'attività di sostituzione delle valvole di sicurezza dei serbatoi, già iniziata da Liguigas negli anni scorsi e proseguita nel 2013, ha influito positivamente sulle attività di trasporto. Le nuove valvole di sicurezza, ad oggi utilizzate soltanto da Liguigas, permettono di effettuare la taratura solo di una piccola cartuccia, riducendo in tal modo i quantitativi di materiale da trasportare. L'autista, adeguatamente formato, provvede direttamente ad eseguire la sostituzione al momento della consegna del GPL, in modo da ottimizzare i trasporti e ridurre il numero di viaggi. La rottamazione delle vecchie valvole non ha causato un incremento dei rifiuti prodotti. L'ottone di cui sono costituite, infatti, viene totalmente recuperato e riutilizzato per la produzione delle nuove valvole.

Con l'obiettivo di rendere i propri trasporti sempre più sostenibili, Liguigas sta inoltre effettuando uno studio di fattibilità circa l'opportunità di utilizzare autobotti dual fuel, alimentate a diesel e metano.

Nel 2013 le emissioni di anidride carbonica in atmosfera derivanti dalle attività di trasporto sono lievemente diminuite, a proseguimento del trend positivo registrato negli anni precedenti. Rispetto al 2013, infatti, si registra una diminuzione dell'anidride carbonica emessa pari al 3%.

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

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

	2011	2012	2013
Trasporto di persone, merci, rifiuti	8.297,0	7.755,98	7.509,0

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

## IL PROGRAMMA SAVE A TONNE

**Il programma Save a Tonne è promosso dal gruppo SHV Energy e consiste in una campagna volta alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del gruppo.**

Dopo il lancio ufficiale del programma da parte della Business Unit, ciascun dipendente può aderire e monitorare il proprio contributo alla riduzione delle emissioni grazie a un tool informatico che permette il calcolo della CO<sub>2</sub> risparmiata grazie a comportamenti sostenibili sia sul lavoro che a casa.



Testimonial di questo progetto è SUSIE, acronimo di SUStainability Is Everywhere, un simpatico fumetto che compare su tutto il materiale inerente alla campagna (newsletter, poster, intranet, gadget ecc.), per invitare all'adozione di comportamenti sostenibili. Ma SUSIE è molto più di un fumetto: possiede un proprio blog e un account email, attraverso i quali non solo risponde alle domande che le vengono poste in tema di sostenibilità, ma periodicamente invita tutti gli iscritti a ridurre le emissioni e ad adottare un tenore di lavoro e di vita più sostenibili.

I consigli di SUSIE seguono i dipendenti Liguigas durante tutta la giornata lavorativa, con adesivi apposti vicino agli interruttori che ricordano di spegnere la luce quando si esce dall'ufficio e sui distributori di carta nei bagni per ricordare di usarne solo la quantità davvero necessaria.

Sono state anche distribuite tazze personali per disincentivare l'utilizzo di bicchieri usa e getta e nella home page della intranet aziendale SUSIE dà agli utenti preziose pillole di sostenibilità.

Il programma è stato lanciato ufficialmente da Liguigas il 31 ottobre 2013 e in pochi mesi sono stati raggiunti ottimi risultati. L'elevata partecipazione del personale e in particolar modo l'impegno dimostrato da ognuno, hanno portato Liguigas ad essere una delle aziende con le migliori performance all'interno del Gruppo, contribuendo in modo consistente alla riduzione totale della CO<sub>2</sub> emessa.

## LIQUIGAS E SAVE A TONNE: ALCUNI NUMERI



**113 DIPENDENTI**  
ISCRITTI AL PROGRAMMA



**2° POSTO**  
NELLA CLASSIFICA INTERNAZIONALE  
DELLE AZIENDE DEL GRUPPO SHV  
ENERGY IN RELAZIONE  
ALLA CO<sub>2</sub> RISPARMIATA



**4° POSTO**  
DI UN DIPENDENTE LIQUIGAS  
NELLA CLASSIFICA INTERNAZIONALE  
DEI DIPENDENTI ADERENTI  
AL PROGRAMMA IN RELAZIONE  
ALLA CO<sub>2</sub> RISPARMIATA



# LE PERSONE

## INTRODUZIONE

**L**iquigas da anni investe nella formazione dei propri dipendenti, convinta che essi siano il cardine sul quale avviare i processi di cambiamento necessari per eccellere sul mercato.

Liquigas, inoltre, realizza attività di supporto alle comunità rurali e di coinvolgimento per le popolazioni che vivono nei territori dove sono presenti gli stabilimenti. In questo capitolo, vogliamo rendicontare le iniziative intraprese nei confronti dei nostri dipendenti e delle comunità locali in cui operiamo.



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

**N**el corso dell'ultimo anno i dipendenti di Liquigas sono diminuiti del 5,2% passando da 1.029 a 976. Tale dato, nell'ambito delle attività di riorganizzazione aziendale pianificate, consegue all'avvio di una mobilità volontaria che si concluderà nel 2014 e coinvolgerà complessivamente 96 persone.

Al contempo, è cresciuto il numero di dipendenti part time passando da 23 a 31, il 3% della popolazione aziendale. La riorganizzazione ha inoltre comportato lo spostamento geografico di alcune funzioni e l'inserimento di nuove figure professionali, quali ad esempio i pianificatori di bombole, il cui compito è di progettare e gestire le attività di vendita delle bombole presso i rivenditori. Ai collaboratori che trasferiranno il loro domicilio, a causa del trasferimento delle funzioni di appartenenza, Liquigas offrirà un contributo triennale per affrontare le spese relative all'alloggio.

Nel 2013 la percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato è passata al 93%, mentre il numero di dipendenti part time si attesta a 20 in diminuzione rispetto al 2012.

### NUMERO DEI DIPENDENTI E TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	2011	2012	2013
Numero di dipendenti	1.056	1.029	976
Percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato	89,8%	90,6%	93,0%
Numero di dipendenti con contratto part time	23	31	20

Il ridotto tasso di turnover aziendale, che è passato dal 1,9% all'1%, documenta anche il forte senso di appartenenza delle persone di Liquigas, che trova conferma nell'anzianità media aziendale, che si attesta a 14 anni. L'età media del personale è intorno ai 45 anni.

### TURNOVER, ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ AZIENDALE

	2011	2012	2013
Tasso di turnover	2,5%	1,9%	1,0%
Età media (anni)	43	43	45
Anzianità aziendale media (anni)	11	12	14

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 1185 giorni di congedo nel 2013, 620 nel 2012 e 560 nel 2011. Anche il numero di dipendenti coperti da contratto collettivo corrisponde al totale della popolazione aziendale, senza alcuna esclusione. Sono invece 448 i dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali nel 2013, in crescita di 15 unità rispetto al 2012.

## CONTATTO COLLETTIVO E SINDACALIZZAZIONE

	2011	2012	2013
Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo	100%	100%	100%
Numero di dipendenti iscritti ad associazioni sindacali	425	433	448

Il numero di donne facenti parte del top management è aumentato passando dal 10,3% al 21,7%. Nel corso dell'ultimo anno si è assistito a un'inversione di tendenza: lo stipendio medio delle donne ha superato quello degli uomini di circa 330 euro attestandosi a 32.971,5 euro rispetto ai 31.641,1 del 2012.

## PARI OPPORTUNITÀ, TOP MANAGEMENT

COMPOSIZIONE DEL TOP MANAGEMENT	2011	2012	2013
Percentuale di uomini	90,9%	89,7%	78,2%
Percentuale di donne	9,1%	10,3%	21,7%

## PARI OPPORTUNITÀ, STIPENDIO MEDIO

VALORI IN EURO	2011	2012	2013
Stipendio medio uomo	30.931,8	32.323,9	32.918,4
Stipendio medio donna	29.651,9	31.641,1	32.971,5

In tema di formazione, Liquigas ha proseguito le attività avviate nel corso degli anni precedenti erogando corsi afferenti ai temi della salute e sicurezza e anche finalizzati allo sviluppo di capacità linguistiche, manageriali e commerciali.

Proprio su questi ultimi due temi la società ha avviato dei progetti specifici in preparazione alle modifiche organizzative realizzate. In tema di competenze manageriali, l'obiettivo è di costruire forti competenze per le persone che comporranno i team manageriali in ognuna delle tre nuove macroregioni.

Sul fronte commerciale, invece, l'obiettivo è di preparare il personale che opera nel servizio clienti e le nuove figure introdotte, i pianificatori di bombole. In particolare, nel corso dei prossimi anni il servizio clienti sarà sempre più sgravato da compiti amministrativi per focalizzare la propria operatività sulla realizzazione di attività commerciali al telefono.

Principali tipologie di interventi formativi:

- **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	2011	2012	2013
Formazione funzionale	1.152	5.350	0
Formazione manageriale	764	2.201	56
Formazione informatica	952	96	0
Formazione linguistica	4.653	4.921	50
Formazione interaziendale	80	35	40
Formazione tecnica	-	864	9.448
<b>Totale</b>	<b>7.601</b>	<b>13.467</b>	<b>9.594</b>
<b>Ore di formazione pro capite</b>	<b>7,2</b>	<b>13,1</b>	<b>9,8</b>

Nel corso dell'ultimo anno, le ore complessive di formazione erogata sono state 9.594 segnando una leggera riduzione rispetto alle 13.467 realizzate nel corso del 2012. Le ore di formazione media sono quindi passate dalle 13,1 del 2012 alle 9,8 del 2013, comprendendo anche le ore di formazione relative alle tematiche di salute, sicurezza e tutela ambientale. Il 2013 ha visto inoltre la realizzazione di interventi formativi, avviati nel corso della seconda parte dell'anno, volti a far comprendere l'importanza della valutazione delle performance. Tali interventi si protrarranno nel corso del 2014, coinvolgendo tutta la popolazione aziendale. La realizzazione di questa formazione è funzionale al lancio del nuovo sistema di valutazione che sarà implementato nel corso del 2014.

Liquigas ha concluso all'inizio di quest'anno il progetto avviato nel 2012 e destinato ai talenti presenti in azienda. Le persone coinvolte in tale progetto hanno avuto la possibilità di confrontarsi con nuove sfide, assumendo ruoli di maggiore responsabilità all'interno della nuova organizzazione. La buona riuscita dell'attività ne ha suggerito la ripetizione nel corso del 2014. A tal fine è stato creato un team di talent management, composto dall'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale e dal Responsabile delle Risorse Umane per individuare i giovani con il maggiore potenziale e disegnare percorsi ad hoc orientati ad un rapido sviluppo all'interno dell'azienda.

In tema di comunicazione interna, da 15 anni Liquigas pubblica con cadenza trimestrale un house organ aziendale dal titolo "Liquigas News", con l'obiettivo di mantenere aggiornate tutte le persone di Liquigas sulle principali novità dell'azienda e del mercato, condividendo esperienze e best practice.

Per quanto riguarda il programma "Futura", vanno segnalate diverse iniziative. Nel 2013 è stata condotta una serie di sondaggi interni in forma anonima su un campione rappresentativo della popolazione aziendale per indagare specifici temi connessi al programma.

Le risposte sono state confortanti: l'81% degli intervistati ha dichiarato di comprendere a fondo le ragioni che stanno alla base della creazione del programma "Futura"; il 70% ritiene che il management team abbia comunicato in maniera chiara, efficace e trasparente i contenuti del programma; il 64% afferma di essere stato ascoltato nelle proprie preoccupazioni e di aver ottenuto risposte soddisfacenti; il 58% si è sentito coinvolto nel processo

di cambiamento mentre il 65% del campione ha affermato di essere convinto che i cambiamenti che l'azienda sta realizzando porteranno a risultati positivi. Queste indagini saranno riproposte nel corso del 2014.

Alla fine del 2013 l'Amministratore Delegato e il Direttore Generale di Liquigas hanno incominciato un road show presso tutte le filiali e le sedi di Liquigas per illustrare i contenuti del programma con sessioni di domande e risposte volte a chiarire tutti gli aspetti del programma. Grazie al supporto del management team aziendale è stato possibile estendere gli incontri sul programma "Futura" anche a tutta la popolazione aziendale non operante nelle sedi e nelle filiali.

Infine, nel corso del 2014 verrà implementato un sistema di comunicazione ad hoc con un nome, un logo e una newsletter dedicata dal nome "Futura News". La newsletter aggiornerà con cadenza mensile sull'andamento del programma, fornendo i dettagli sugli aspetti operativi che si svilupperanno nel corso dell'anno.



## LE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE

**L**iquigas contribuisce attivamente alla campagna **FREE (Future of Rural Energy in Europe)**, il progetto lanciato e finanziato dal gruppo **SHV** per promuovere lo sviluppo delle comunità rurali europee attraverso la diversificazione delle opzioni energetiche per i consumatori delle zone agricole.

Il tema affrontato da FREE è di estrema attualità poiché in Europa oltre il 50% della popolazione vive in aree rurali occupando il 90% del territorio e contribuendo alla creazione del 43% del PIL dell'intera Unione.

L'obiettivo di FREE è di offrire una fonte energetica alternativa ed efficace come il GPL a una parte di questa popolazione che vive in aree remote con scarso accesso alla distribuzione del metano e che ricorre a fonti di energia elettrica poco efficienti sia a livello economico che ambientali, come il carbone o il gasolio.

L'aumento al ricorso di tale fonte alternativa, in virtù delle ridotte emissioni di CO<sub>2</sub>, contribuisce anche al raggiungimento degli obiettivi indicati dalle politiche sul cambiamento climatico approvate dall'Unione Europea, come Europa 2020. Le principali attività svolte dal programma FREE per la promozione di energie sostenibili all'interno delle comunità rurali europee sono:

- la **ricerca** sulle necessità energetiche delle comunità europee;
- la **consulenza energetica** per fornire informazioni certe sulle fonti energetiche a basso impatto ambientale utilizzabili nelle comunità rurali;
- lo **sviluppo di soluzioni energetiche** ad alta efficienza e con un ridotto impatto ambientale.

Inoltre, FREE sostiene le comunità rurali europee nella definizione di iniziative che ne producano benefici in termini di approvvigionamento energetico e realizza attività di advocacy con l'obiettivo di coinvolgere e sensibilizzare i policy maker europei sull'opportunità di includere le esigenze energetiche espresse dalle comunità rurali nella definizione delle politiche di sviluppo energetico definite dall'Unione.

Durante il 2013 Liquigas ha intensificato le proprie attività di lotta alle pratiche illecite, con particolare riferimento al riempimento abusivo delle bombole di GPL. Questa attività può comportare elevati rischi per la sicurezza dei consumatori, dalle semplici fughe di gas fino alle esplosioni, in quanto viene condotta ignorando le norme di sicurezza e da personale non qualificato. Le pratiche di riempimento abusivo, o di contraffazione dei sigilli, comportano inoltre dei danni alla collettività poiché eludono le norme sul commercio e sulla corretta competizione nel mercato. Le attività di contrasto proseguiranno anche nei prossimi anni, con l'obiettivo di tutelare la sicurezza dei consumatori e la propria operatività sul mercato.

A sostegno delle comunità locali che vivono nei territori limitrofi agli stabilimenti della società, Liquigas ha realizzato nel mese di settembre l'iniziativa "Open Day, roadshow". Nel corso di tre giornate è stata data la possibilità alle famiglie dei dipendenti, alle istituzioni e all'intera comunità locale di visitare gli stabilimenti di Trecate (Novara), Sant'Angelo a Lecore (Firenze) e Cadelbosco (Reggio Emilia). L'apertura degli stabilimenti è stata un'occasione per condividere i valori della trasparenza e dell'efficienza che caratterizzano l'operatività dell'azienda. Nel corso di queste giornate sono stati trattati diversi temi afferenti alla sicurezza e alla sostenibilità, sono stati illustrati gli obiettivi del progetto FREE e le caratteristiche di Responsible Care. La realizzazione di questi eventi è stata possibile grazie alla collaborazione di diverse funzioni aziendali: il marketing, l'ufficio Sicurezza Salute e Ambiente e i responsabili di stabilimento.

# UNO SGUARDO AL FUTURO

FOCALIZZATI SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO

**L**iquigas ogni anno pone in essere diverse azioni con l'obiettivo di migliorare continuamente le proprie prestazioni di sostenibilità. Gli obiettivi identificati per l'anno 2014 sono sintetizzati all'interno della tabella seguente.

## Organizzazione



- Rilascio del nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo che supererà quello attualmente in vigore e conseguente attività formativa. La formazione verrà erogata nel corso della seconda parte dell'anno.
- Completamento del processo di riorganizzazione aziendale.
- Implementazione di un nuovo processo per la gestione del credito.
- Avvio delle attività funzionali all'implementazione del nuovo software ERP. Il software sarà a regime nel 2017.
- Emissione di nuove procedure in ambito compliance legislativa, con particolare riferimento al tema dell'anti-trust.

## Mercato



- Sviluppo del comparto GNL attraverso la realizzazione di nuovi progetti e la collaborazione alle attività di supporto ai decisori pubblici realizzate da Assogasliquidi.
- Censimento dei pallet di proprietà della società e detenuti dai rivenditori, con l'obiettivo di migliorare la gestione di questo asset aziendale.

## Salute e sicurezza



- Prosecuzione degli investimenti in salute e sicurezza per tutelare le persone e le comunità locali in cui l'azienda opera.
- Qualifica di una parte dei dipendenti come autisti abilitati al trasporto di merci pericolose (ADR).
- Realizzazione di audit focalizzati sulle attività di installazione e disinstallazione dei piccoli serbatoi condotti dai manutentori.

## Ambiente



- Trasferimento nella nuova sede degli uffici di Milano. La sede sarà caratterizzata da elevate prestazioni energetiche (classe energetica B) e ambientali (certificazione LEED Gold). Sono previsti accorgimenti per ridurre il consumo di carta e del toner, come il badge per l'utilizzo delle stampanti e l'impostazione predefinita di stampa in bianco e nero.
- Coinvolgimento del senior management nelle attività proposte e condotte dal Comitato di Sostenibilità.
- Realizzazione di una serie di "flash audit" per verificare le principali fonti di consumo energetico all'interno degli stabilimenti e identificare gli interventi di risparmio energetico più opportuni.

## Persone



- Avviamento e finalizzazione del nuovo processo di valutazione delle persone.
- Prosecuzione del progetto talenti.
- Diffusione di una nuova cultura manageriale in linea con la nuova organizzazione aziendale.
- Prosecuzione delle attività di denuncia e indagine relative ai comportamenti scorretti che mettono a repentaglio la sicurezza delle persone, tra cui il riempimento illegale delle bombole.



## 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 2011 e il 31 dicembre 2013. 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 una 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:

- Il costo di realizzazione dell'Empire State Building è stato pari a 40.948.900 \$ (paragonabili a 500.000.000 \$ del 2010, fonte [http://it.wikipedia.org/wiki/Empire\\_State\\_Building](http://it.wikipedia.org/wiki/Empire_State_Building). Il cambio di riferimento delle ore 14,15 del giorno 31/12/2010 rilevato secondo le procedure stabilite nell'ambito del Sistema europeo delle banche centrali è di 1,3362 per dollaro USA [http://www.bancaditalia.it/banca\\_centrale/cambi/rif/2010/12/cambi\\_rif\\_3112.htm](http://www.bancaditalia.it/banca_centrale/cambi/rif/2010/12/cambi_rif_3112.htm)).
- Ogni famiglia di tre persone consuma mediamente 7,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> che corrisponde alle emissioni di 22.500 auto che percorrono ciascuna 10.000 km (fonte Edison).
- I giorni lavorativi nel 2013 sono stati 253.
- Una puntata speciale di Superquark dura circa 2 ore.
- I posti a sedere del Teatro San Carlo sono 3285 posti.

## Tabella di riscontro applicazione indicatori Global Reporting Initiative

CAPITOLO GRI	G3.1 N.	DESCRIZIONE INDICATORE	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.	4
	1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità.	43 - 46
<b>Profilo dell'organizzazione</b>	2.1	Nome dell'organizzazione.	9
	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	22, 23
	2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.	10, 11, 13
	2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	58
	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.	10, 21
	2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	21
	2.8	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; numero delle attività; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni (per le organizzazioni private); quantità di prodotti o servizi forniti.	29, 30, 49
	2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	10
<b>Parametri del report</b>	3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	56
	3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	56
	3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).	56
	3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	58
	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.	56
	3.6	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).	56
	3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.	56
	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.	11
	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo.	56

	3.10	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio, fusioni / acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).	56
	3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	56
	3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report.	57
<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.	12, 13, 50
	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).	12
	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.	12, 13, 50
	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.	14, 15, 16
	4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	17
	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.	21
	4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	56

PERFORMANCE ECONOMICA			
<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.	29, 30
<b>Principale</b>	EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.	53
<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.	29, 30, 53

PERFORMANCE AMBIENTALE			
<b>Principale</b>	EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	43
<b>Addizionale</b>	EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	41, 43
<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.	23, 53
<b>Addizionale</b>	EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	46
<b>Principale</b>	EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	44
<b>Principale</b>	EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	46
<b>Addizionale</b>	EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	46
<b>Principale</b>	EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	45
<b>Principale</b>	EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	45
<b>Principale</b>	EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto (Iniziative di sensibilizzazione al corretto uso/smaltimento a fine vita dei prodotti).	43, 46
<b>Addizionale</b>	EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati e per gli spostamenti del personale.	46
<b>Addizionale</b>	EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	45

PERFORMANCE SOCIALE			
<b>Principale</b>	SO1	Gestione dei rapporti con le comunità.	53
<b>Principale</b>	SO3	Personale formato sulla prevenzione dei rischi di corruzione.	16

LAVORO			
<b>Principale</b>	LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale, ordinati per sesso.	49
<b>Principale</b>	LA2	Numero totale e tasso di nuovi dipendenti assunti e turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	49
<b>Principale</b>	LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	49
<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.	39
<b>Principale</b>	LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori e per sesso.	51
<b>Principale</b>	LA14	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	50
<b>Principale</b>	LA15	Tassi di ritorno al lavoro e mantenimento occupazionale dopo il congedo parentale, per genere.	49

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO			
<b>Addizionale</b>	PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	27, 28

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

via G. A. Amadeo, 59  
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 - Safety Manager  
[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  
Banche dati

### **FINITO DI STAMPARE**

XXX  
presso XXX



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