





REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2017





CONTENUTI

	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	P. 6
00/	IL GRUPPO LIQUIGAS	P. 8
01/	INSIEME PER L'AMBIENTE	P. 14
02/	VALORE AL CLIENTE, SOSTEGNO AL TERRITORIO	P. 26
03/	SICUREZZA È CULTURA CONDIVISA	P. 36
04/	UNO SGUARDO AL FUTURO	P. 46
	NOTA METODOLOGICA	P. 50
	LE PERFORMANCE ECONOMICHE, AMBIENTALI E SOCIALI	P. 53

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari lettori, il 2017 ha rappresentato un anno ricco di novità per Liquigas, a partire dall'acquisizione da parte del Gruppo SHV Energy del 100% delle quote della nostra società.

Questo cambiamento ha segnato l'inizio di una nuova fase che siamo convinti possa rendere il nostro business sempre più competitivo e capace di creare valore per i nostri stakeholder.

Liquigas e SHV condividono infatti una visione che interpreta la sostenibilità sociale e ambientale d'impresa come un driver fondamentale per la crescita aziendale di lungo periodo.

A partire da questo presupposto, e in linea con il quadro di riferimento fornito dai **Sustainable Development Goals** delle Nazioni Unite, nel corso dell'anno abbiamo rafforzato il nostro contributo allo sviluppo sostenibile, continuando a riflettere e a lavorare su tre ambiti chiave: **tutela ambientale, vicinanza ai clienti e al territorio e promozione della sicurezza lungo la nostra catena del valore.**

Liquigas ha infatti continuato a operare per rendere concreta la sua missione: rappresentare la migliore alternativa energetica per gli ambienti domestici e industriali non raggiungibili dalle reti tradizionali, fornendo soluzioni innovative e a basso impatto ambientale.

In linea con quest'obiettivo, anche quest'anno abbiamo confermato il nostro impegno per la **sensibilizzazione** di clienti, cittadini e istituzioni rispetto al tema della qualità dell'aria e della promozione di **GPL** e **GNL** quali fonti a bassa emissione. I benefici di questi combustibili sono ormai suffragati da importanti ricerche scientifiche, come lo studio comparativo condotto da Innovhub, che ha messo in luce i bassi fattori di emissione soprattutto di polveri sottili del GPL rispetto a gasolio e pellet. La ricerca evidenzia anche la fondamentale importanza delle scelte "private" e dei comportamenti energetici degli utenti per ridurre l'inquinamento dell'aria: l'obiettivo per Liquigas è contribuire a un cambiamento culturale profondo nei decisori, nelle istituzioni e nei cittadini, diffondendo una nuova cultura di consapevolezza e sostenibilità.

Per essere protagonisti di questo mutamento e stimolare il miglioramento continuo delle nostre performance ambientali, nel corso del **2017** abbiamo implementato, in collaborazione con SHV, un sistema di misurazione del nostro impatto in termini di emissioni climalteranti lungo tutta la catena del valore, dall'estrazione del GPL

Nel corso dell'anno abbiamo rafforzato il nostro contributo allo sviluppo sostenibile all'uso da parte del cliente. Nei prossimi anni intendiamo integrare questo sistema di **contabilità ambientale** con la nostra contabilità finanziaria, così da fissare obiettivi concreti e creare un legame inscindibile tra queste due sfere di performance, per promuovere ulteriormente la **trasparenza** e il **miglioramento continuo** quali concetti cardine della nostra visione di sostenibilità.

La nostra relazione con il cliente e il territorio è stato un ulteriore asse d'azione. Trasparenza e fiducia, ancora una volta, sono stati i principi ispiratori del nostro operato, come dimostrato dall'iniziativa "Prezzo trasparente", attraverso la quale, primi in Italia nel mercato del GPL, abbiamo introdotto un nuovo contratto di fornitura a litro in cui abbiamo scelto di esplicitare la formulazione delle varie componenti del prezzo di listino per potenziarne la chiarezza e la comprensibilità agli occhi del consumatore. La trasformazione digitale della nostra azienda ha rappresentato un ulteriore elemento di riflessione, con l'obiettivo di fare delle nuove tecnologie uno strumento per diffondere una nuova cultura del servizio e maturare un nuovo approccio alla gestione dei bisogni dei clienti.

Affidabilità e **vicinanza al territorio** sono stati gli ingredienti su cui abbiamo costruito l'accordo con Ancitel Ambiente & Energia per incrementare la sostenibilità energetica e ambientale dei Comuni italiani attraverso la promozione di GPL e GNL. È grazie a questi stessi ingredienti che nel corso dell'anno abbiamo avuto l'opportunità di diffondere le nostre soluzioni in nuovi territori, come le isole di Lampedusa e Linosa o vaste aree della Sardegna, consentendo a piccole e medie imprese locali di avere accesso a una nuova forma di energia flessibile e pulita.

Infine, il tema della **sicurezza** e della "tutela continua" di tutti gli attori coinvolti lungo la catena del valore ha rappresentato, come di consueto, un elemento distintivo del nostro operare. Nel corso dell'anno, attraverso **Liquicare 2.0**, abbiamo rafforzato l'impegno dei vertici aziendali quali primi e fondamentali promotori della cultura della sicurezza in azienda ed esteso le nostre iniziative oltre i confini di Liquigas, tramite un progetto pilota che ci ha visti impegnati nell'erogazione di attività di formazione per alcune ditte di manutenzione nella Regione Sud.

A partire dalla rendicontazione dei risultati di queste attività, con questo sesto report di sostenibilità vogliamo fornire a tutti i nostri stakeholder uno strumento per valutare le nostre performance e comprendere la nostra visione del futuro: un futuro basato su energia pulita, affidabile e al servizio del territorio, fornita da un'azienda solida e innovativa, dove l'ascolto, il dialogo e lo scambio di idee rappresentano valori fondamentali.

Buona lettura, **Andrea Arzà** *Amministratore Delegato*

La nostra relazione con il cliente e il territorio è stato un ulteriore asse d'azione





Liquigas e il mondo SHV

Con oltre 330mila clienti e con un fatturato di 498 milioni di euro nel 2017, Liquigas è leader in Italia nella distribuzione di GPL e GNL per uso domestico, commerciale e industriale.

Liquigas è leader in Italia nella distribuzione di GPL e GNL

Una rete capillare permette a Liquigas di essere costantemente presente sul territorio, promuovendo e sostenendo la diffusione di soluzioni energetiche sostenibili, sicure ed efficienti, e contribuendo quotidianamente allo sviluppo delle comunità.

Nel corso degli anni, Liquigas ha portato avanti un piano di espansione delle proprie attività, che ad oggi le permette di offrirsi come consulente dell'energia, in grado di fornire ai propri clienti soluzioni personalizzate e tarate sui propri bisogni ed esigenze.

La gamma di prodotti offerti include infatti oltre alle **bombole** di propano e di miscela, **serbatoi** per uso residenziale e piccole attività, impianti industriali realizzati attraverso team di professionisti e con il supporto di un network di partner qualificati, e reti canalizzate a GPL. Il know how e l'esperienza acquisite con riferimento al GPL rappresentano un bacino di competenze che Liquigas è in grado di mettere a disposizione anche nel settore del GNL, offrendo soluzioni studiate sulle esigenze energetiche specifiche del cliente, che includono la progettazione e realizzazione dell'impianto di stoccaggio e la fornitura del GNL per imprese e Comuni.

Dal 2017 inoltre l'azienda – con il supporto di Energo Servizi¹ – offre fornitura di GNL per autotrazione presso stazioni di servizio progettando e realizzando di impianti di stoccaggio per flotte private e società di autotrasporto.



A dicembre 2017, Brixia Finanziaria S.r.l. ha ceduto la propria partecipazione nell'azienda allo storico partner SHV Energy, uno dei leader a livello globale nella distribuzione di GPL, presente in 20 paesi e 3 continenti.

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Nel corso del 2017 il valore economico direttamente generato da Liquigas si è attestato a oltre 498 milioni di euro, in aumento rispetto all'anno precedente dell'8,4%.

Il Gruppo ha distribuito complessivamente circa 458 milioni di euro, pari al 91,9% del valore generato, di cui l'11% ai dipendenti, il 79% ai fornitori di beni e servizi, il 6,7% ai fornitori di capitale e il 3% alla Pubblica Amministrazione.

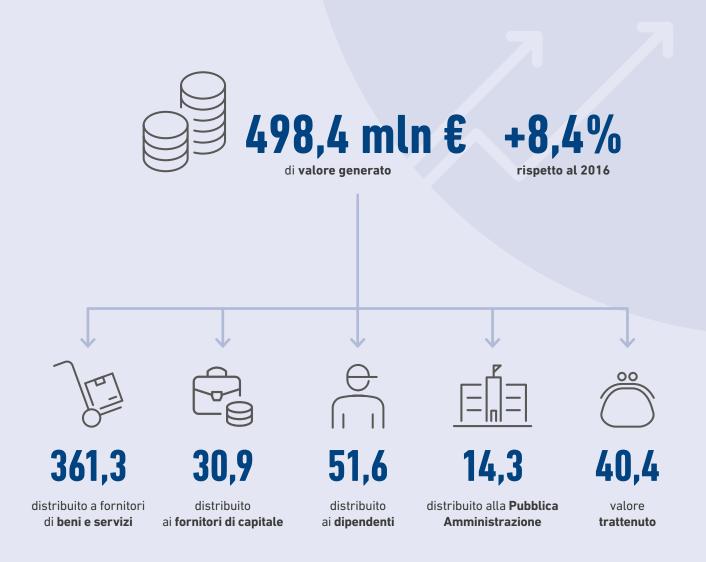
Società di progettazione e costruzione, collabora con Liquigas nelle fasi progettuali e di installazione degli impianti a GNL.

L'acquisizione delle quote da parte di SHV ha fornito un'ulteriore spinta alla promozione e all'innovazione dei prodotti e dei servizi di Liquigas

L'acquisizione del 100% delle quote da parte di SHV, effettiva da febbraio 2018, ha segnato l'inizio di una **nuova fase per Liquigas**, fornendo un'ulteriore spinta alla promozione e all'innovazione dei suoi prodotti e servizi. Q

20

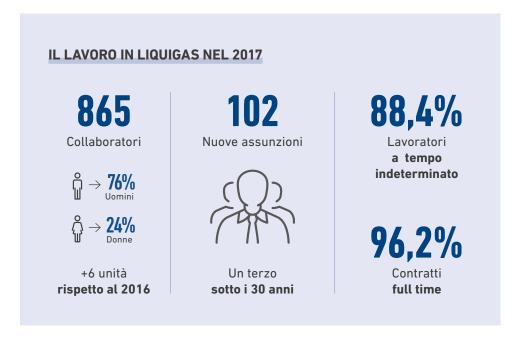
Il numero di Paesi in cui è presente SHV Energy, leader a livello globale nella distribuzione di GPL



Le persone come motore del cambiamento

Al centro dei mutamenti organizzativi e della trasformazione avvenuta in Liquigas negli ultimi anni ci sono le 865 persone che lavorano in azienda.

L'impegno di Liquigas per promuovere il talento e la creatività dei dipendenti si è concretizzato in numerosi programmi di formazione



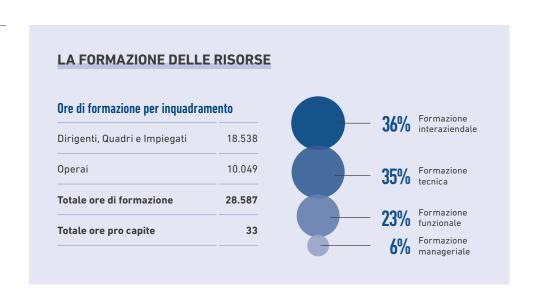
Nel corso del 2017, l'impegno di Liquigas per promuovere il talento e la creatività dei dipendenti si è concretizzato in **numerosi programmi di formazione**, coinvolgimento e valutazione delle performance. Tra i progetti principali vi è un importante piano formativo in relazione alla nuova piattaforma ERP

(Enterprise Resource Planning), che ha previsto non solo training in aula, ma anche moduli e-learning, attività di change management e workshop dedicati per diffondere la consapevolezza sui cambiamenti legati al nuovo strumento e sulle sue potenzialità.

Q

290.763 €

Gli investimenti in formazione e sviluppo delle risorse umane



La politica della job rotation interna permette di proporsi per nuovi ruoli, posizioni e attività

Accanto alla valutazione annuale delle performance, sono stati introdotti i "briefing", riunioni mensili in cui il management incontra i propri collaboratori per condividere e discutere i temi chiave e le dinamiche della vita lavorativa in modo aperto e trasparente. La politica della job rotation interna, supportata da un database online in cui ogni dipendente è invitato ad inserire il cv permette, inoltre, di proporsi per nuovi ruoli, posizioni e mansioni.

Sono proseguite infine le attività legate a **Sustainovation Hub**, il progetto che permette a tutti i collaboratori di proporre soluzioni volte al miglioramento delle dinamiche aziendali e idee di sviluppo innovative tramite vere e proprie sfide di creatività. La forza trainante dell'iniziativa è il Challenge Team, il gruppo di lavoro responsabile del coordinamento del progetto che ogni edizione identifica un tema chiave su cui far convogliare le idee e che stimola la partecipazione dei dipendenti incoraggiandoli alla condivisione di queste sulla piattaforma. Le proposte finali vengono poi valutate dall'Innovation Board, il comitato direzionale permanente, che ha il compito di premiare l'idea vincente.

SUSTAINOVATION HUB 2017



Dipendenti coinvolti



59 Idee generate



251Arricchimenti idee







Soluzioni locali per sfide globali

In uno scenario in cui cambiamento climatico, inquinamento atmosferico e accesso all'energia sono sempre più al centro dell'interesse dei policy maker e dell'opinione pubblica, GPL e GNL sono le fonti non rinnovabili più sostenibili e a minore impatto sulla qualità dell'aria.

Liquigas fornisce soluzioni energetiche sicure, efficienti e sostenibili Tali caratteristiche rendono questi combustibili particolarmente indicati per sostenere concretamente la transizione energetica in atto verso un modello low-carbon caratterizzato dall'abbandono progressivo delle fonti fossili tradizionali.

L'energia e la salvaguardia dell'ambiente sono due dei temi più trasversali individuati anche dai **Sustainable Development Goals (SDGs)**, i 17 obiettivi delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile che, dal 2015, rappresentano l'agenda a cui i Paesi e un numero crescente di organizzazioni pubbliche e private si ispirano per promuovere un modello di crescita inclusivo e nuovi stili di vita tra i cittadini.

Tramite una riflessione interna avviata a partire dalla strategia e dalle attività aziendali, nonché dalle specificità dei territori in cui l'azienda opera, Liquigas ha identificato 2 obiettivi di sviluppo sostenibile in ambito ambientale che rappresentano al contempo le principali aree di impatto e gli ambiti di maggiore contributo strategico potenziale.

Liquigas fornisce un contributo alla risoluzione di queste **sfide globali** attraverso **soluzioni locali** che permettono un approvvigionamento energetico sicuro, efficiente e sostenibile.

Q

7

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile identificati da Liquigas





OBIETTIVO 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Creare città sostenibili e insediamenti umani che siano inclusivi, sicuri e resilienti

LA SFIDA PER L'ITALIA

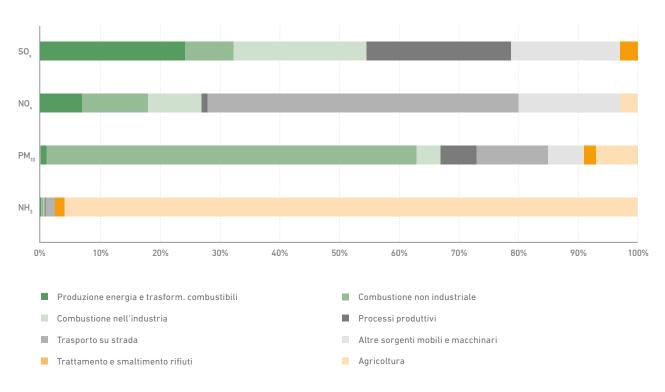
Mobilità urbana, uso sostenibile del suolo, economia circolare e qualità dell'aria sono solo alcune delle sfide che ruotano attorno a questo obiettivo di sviluppo. La qualità dell'aria e le sue conseguenze per la salute pubblica sono un tema particolarmente rilevante in questo senso. Secondo l'Agenzia Europea dell'Ambiente, l'Italia risulta fra i primi Paesi in Europa per decessi prematuri causati dall'esposizione all'inquinamento atmosferico. Con più di 1.500 morti per milione di abitanti, il Paese presenta valori più alti rispetto alla media UE (1.000/milione d'abitanti) e a realtà europee come la Germania (1.100), la Francia (800), il Regno Unito (800) e la Spagna (600)².

L'allerta riguarda non solo la Pianura Padana e i centri urbani, con **39** capoluoghi di provincia che hanno superato il limite per il PM_{10} di **35 giorni** all'anno nel corso del 2017³, ma anche i territori rurali, come per esempio alcune zone montuose del Piemonte che hanno registrato livelli di $PM_{2.5}$ pari a **21 µg/m³** (valore limite annuale 25 µg/m³)⁴.

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

Principali fonti di emissione a livello nazionale

Fonte: Legambiente, Mal'aria 2018



² Fondazione Sviluppo Sostenibile, "La sfida della qualità dell'aria nelle città italiane"

³ Legambiente, "Mal'aria di città 2018", https://www.legambiente.it/contenuti/dossier/malaria-2018

⁴ Rural Energy Matters, Future of Rural Free, 2016, http://www.ruralenergy.eu/uploads/SHV_RuralEnergyReport_2016_20161123.pdf

IL CONTRIBUTO DI LIQUIGAS

Oltre alle emissioni generate dal settore dei trasporti, un importante contributo all'inquinamento atmosferico proviene dal riscaldamento domestico e in particolare dalla combustione di gasolio e biomasse per alimentare stufe e camini nelle abitazioni.

I prodotti Liquigas rappresentano una soluzione alternativa alle forme di alimentazione tradizionali e permettono di raggiungere risultati significativi in termini di riduzione delle emissioni di particolato (soprattutto PM_{10}), particelle solide e liquide disperse in atmosfera derivanti da veicoli, impianti industriali o cantieri a cui sono legate

Tramite l'utilizzo di GPL e di GNL si può arrivare a emettere fino al 99,7% in meno di PM₁₀ rispetto all'olio combustibile, mentre importanti studi scientifici hanno messo in luce come il fattore di emissione associato alle stufe a pellet arriva a essere fino a 2.000 volte superiore rispetto a quello associato agli apparecchi a GPL e GNL⁵.

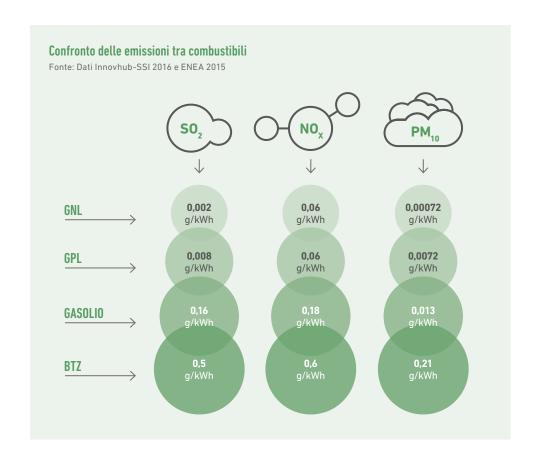
Per incentivare i clienti domestici all'abbandono di fonti ad alto fattore inquinante e favorire il passaggio al GPL, Liquigas dal 2014 promuove il progetto "Target Oil", che offre condizioni economiche vantaggiose e incentivi per la conversione degli impianti a gasolio.

patologie respiratorie e cardiocircolatorie come asma, allergie e bronchiti.

Q

99,7%

La riduzione di PM₁, ottenuta tramite la combustione di GPL e GNL, rispetto all'olio combustibile



⁵ "Studio comparativo sulle emissioni di apparecchi a gas, GPL, gasolio e pellet ed effetto dell'invecchiamento" - Innovhub Stazioni Sperimentali per l'Industria, 2017



OBIETTIVO 13 - LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

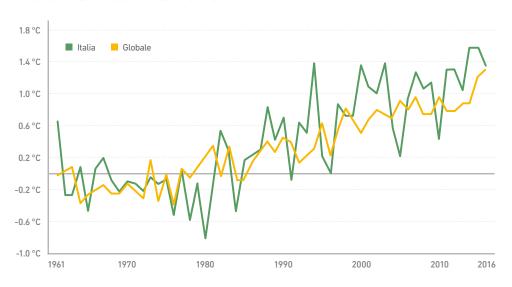
LA SFIDA PER L'ITALIA

Il Goal 13, in linea con l'Accordo di Parigi, è centrato sul contrasto al cambiamento climatico. Sul piano nazionale, l'Italia deve fare fronte ad alcune conseguenze particolarmente negative del climate change quali il dissesto idrogeologico, la desertificazione e l'erosione costiera, aggravati da un'anomalia termica superiore alla media globale e stimata in +1,5 °C circa.

La performance del Paese degli ultimi anni in materia di lotta al cambiamento climatico, tuttavia ha mostrato risultati altalenanti. Se nel 2015, le emissioni totali di gas serra, erano diminuite del 16,7% rispetto al 1990, anno di riferimento per gli obiettivi europei di riduzione delle emissioni (-20% entro il 2020), negli ultimi due anni, complici le condizioni climatiche e la ripresa economica, si è assistito a nuovo aumento delle emissioni, che nel 2017 hanno segnato un +3,2% rispetto all'anno precedente.



Fonte: dati NCDC/NOAA e ISPRA. Elaborazione: ISPRA



IL CONTRIBUTO DI LIQUIGAS

Liquigas condivide con SHV Energy la convinzione che le imprese possano e debbano compiere sforzi mirati per limitare i propri impatti sul cambiamento climatico tramite la progressiva decarbonizzazione delle proprie attività produttive e della catena di fornitura, partendo dall'eliminazione delle fonti fossili come olio combustibile, carbone e gasolio.



 $^{^{6} \ \} Fonte\ ISPRA: http://www.isprambiente.gov. it/it/temi/cambiamenti-climatici/landamento-delle-emissioni$

⁷ https://ec.europa.eu/clima/citizens/eu_it

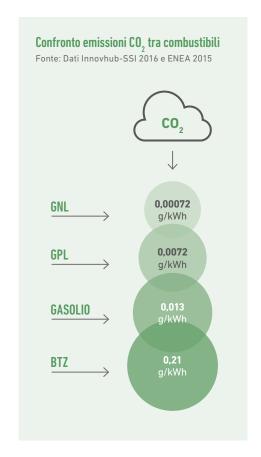
http://www.ansa.it/canale_ambiente/notizie/inquinamento/2018/05/04/in-aumento-emissioni-co2-in-ue-e-italia-nel-2017_1f0c79b0-a8db-427c-8e81-960e5682a05c.html

Il Gruppo SHV
Energy si è posto
l'obiettivo di
ridurre di 5 mln
di tonnellate
le emissioni di CO₂
entro il 2025

In questo contesto, il **Gruppo SHV Energy** si è posto un target ambizioso in termini di riduzione delle emissioni di CO₂ quantificabile in **5 milioni** di tonnellate entro il **2025**, con l'obiettivo di declinare a livello locale la propria strategia attraverso piani d'azione mirati che saranno definiti dalle varie società controllate.

Lato clienti, Liquigas propone soluzioni a basso impatto in termini di emissioni clima-alteranti rispetto ad altri combustibili tradizionali. Il \mathbf{GPL} ha infatti emissioni di $\mathbf{CO_2}$ fino al $\mathbf{14,4\%}$ inferiori rispetto agli olii combustibili, mantenendo però un elevato potere calorifico. Per potenza energetica, infatti, questo supera il carbone, la legna e il gasolio.

Il **GNL** si distingue per un fattore di emissione di ${\rm CO}_2$ ancora più basso, fino al **27,3%** inferiori rispetto agli olii combustibili.



Grazie alla sua versatilità, il GNL rappresenta infatti la soluzione energetica ideale per le aziende nelle aree off-grid con un fabbisogno annuale elevato, costante nel tempo, e che hanno bisogno di una fonte efficiente, pulita e ad alto potere calorifico.

Confronto del potere calorifero tra diversi combustibili

Fonte: Elaborazioni Liquigas su UNI EN ISO 6976:2008, banca dati Innovhub-SSI, dati ENEA, Edison, GLE e Carbon Trust



GPL E GNL PER LA QUALITÀ DELL'ARIA: LO STUDIO INNOVHUB 2017

A ottobre 2017, sono stati presentati i risultati dell'indagine Innovhub – Stazioni Sperimentali per l'industria⁹ "Studio comparativo sulle emissioni da apparecchi a gas, GPL, gasolio e pellet", commissionato e promosso da Assogasliquidi, associazione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione dei gas liquefatti (GPL e GNL).

L'indagine ha avuto l'obiettivo di confrontare le emissioni inquinanti prodotte da impianti di riscaldamento domestico alimentati a GPL o gas naturale con quelle prodotte da stufe a pellet o a gasolio, per comprendere in che modo proprietà dei combustibili, modalità di utilizzo e tecnologia possano contribuire a influenzare gli **impatti ambientali** dei consumi energetici nel settore residenziale.

Dai risultati della prima fase dello studio, focalizzata sul confronto delle emissioni di diversi apparecchi in normali condizioni di utilizzo, emerge infatti come per alcuni inquinanti, in particolar modo il particolato (PM), siano presenti delle differenze molto evidenti tra gli apparecchi che utilizzano pellet e quelli alimentati a gas naturale e GPL.

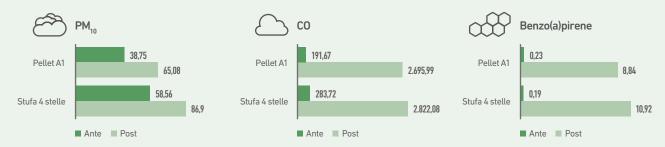
Il fattore di emissione associato all'utilizzo del pellet arriva infatti a essere oltre 2000 volte superiore rispetto a quello associato agli apparecchi GPL.

La seconda fase del lavoro, focalizzata esclusivamente sugli impianti a pellet, ha analizzato le variazioni dei livelli di emissione dei diversi inquinanti (particolato, monossido di carbonio e benzo(a)pirene) a seguito dell'invecchiamento degli apparecchi.

Dopo due anni di utilizzo simulato, le stufe a pellet hanno mostrato una degenerazione delle prestazioni in termini di Monossido di Carbonio (CO), mentre incrementi marcati di Particolato (PM) si sono osservati in 3 casi su 4. Molto marcate sono anche le variazioni di Benzo(a)Pirene e degli altri Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA) con incrementi da quasi 40 a oltre 80 volte rispetto al valore rilevato inizialmente.

L'effetto registrato si è dimostrato non correlato alla qualità del combustibile o della stufa. L'indagine ha preso in considerazione gli apparecchi a pellet, sia di gamma medio-alta (categoria 4 stelle), fra le più vendute in Italia, sia di tipo economico (categoria 3 stelle), vendute nella grande distribuzione. Ciascuna stufa è stata testata sia con pellet della più elevata qualità disponibile sul mercato (classe A1), sia con pellet di minor qualità (classe A2). Pellet e stufe di migliore qualità hanno mostrato un aumento tra le due rilevazioni che va tra il 48% e il 68% per quanto riguarda il particolato, l'895% e il 1.307% per il monossido di carbonio e il 3.743 e il 5.174% per il benzo(a)pirene. Dalle analisi effettuate è emerso inoltre quanto sia fondamentale sottoporre le stufe alimentate a pellet ad una corretta e completa manutenzione, almeno annuale, dal momento che anche gli apparecchi di gamma medio-alta alimentati con pellet di buona qualità sono soggetti all'insorgere di fenomeni di instabilità e di degenerazione delle prestazioni.

Confronto dei livelli di emissione (in mg/Nm 3) di PM $_{10}$, CO e Benzo(a)pirene di una stufa di gamma alta (4 stelle) e di pellet di alta qualità (A1)



⁹ Azienda Speciale della Camera di Commercio di Milano che svolge attività di ricerca applicata, consulenza tecnico-scientifica e testing industriale e rappresenta un centro di eccellenza nazionale dedicato alle esigenze delle imprese manifatturiere del settore combustibili, della carta, del tessile e degli oli e dei grassi.

Un impegno concreto per la tutela delle risorse

L'attenzione verso l'ambiente da parte di Liquigas riguarda anche il monitoraggio degli impatti lungo la catena del valore e l'implementazione di sistemi e strumenti sempre più efficienti per la gestione di sedi, stabilimenti, depositi e flotta aziendale.

Il presidio di tali aspetti è deputato alla Direzione Salute, Sicurezza e Ambiente attraverso un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute, Ambiente ed Energia (SGI) ispirato agli standard ISO 14001 del 2015 per la gestione degli impatti ambientali e alla ISO 50001 del 2011 per la gestione dell'energia e dell'efficienza energetica.

Ogni anno, Liquigas promuove iniziative mirate per migliorare le proprie performance ambientali. In particolare, nel 2017 è terminata l'installazione dell'impianto fotovoltaico nello stabilimento di Cremona, che congiuntamente a quello già presente a Pomezia ha permesso

di produrre 97.914 kWh di energia elettrica. Sono stati inoltre condotti interventi di ristrutturazione ed efficientamento energetico sui principali stabilimenti ed è stato rafforzato l'impegno per il trasporto sostenibile da parte dei trasportatori primari, attraverso l'introduzione nelle loro flotte di due mezzi alimentati a GNL.



0

97.914 kWh

L'energia elettrica prodotta grazie all'installazione dell'impianto fotovoltaico nello stabilimento di Cremona, congiuntamente a quello già presente a Pomezia

LE PERFORMANCE AMBIENTALI DEL 2017

160.560

Kg di rifiuti non pericolosi destinati al riciclo



Che rappresentano il 28,3% sul totale dei 567.401 Kg prodotti dall'azienda nel corso del 2017 2,4%

Energia elettrica prodotta da fotovoltaico e consumata



La produzione di energia elettrica da fotovoltaico è passata dai 15.200 kW/h del 2016, ai 97.914 kW/h del 2017 340.000

Euro in spese ambientali



Che includono i costi sostenuti per un corretto smaltimento dei rifiuti, operazioni di bonifica e costi per la prevenzione e gestionale ambientale Nel corso del 2017, insieme al **Gruppo SHV Energy**, che ha deciso di intraprendere un percorso di monitoraggio e rendicontazione degli impatti delle proprie società controllate, Liquigas ha svolto un'analisi della **Carbon Footprint** della propria filiera, che ha permesso di misurare le emissioni di gas ad effetto serra associate direttamente o indirettamente alle attività dell'azienda.

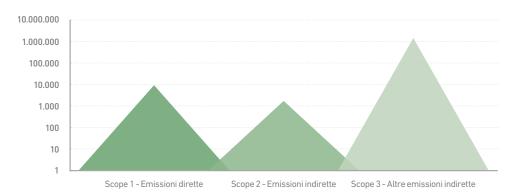
Lo studio ha preso in esame 9 fasi, dall'estrazione e produzione, al trasporto, fino alla distribuzione e al consumo, consentendo di avere una visione completa degli impatti delle attività svolte sia all'interno dell'azienda, sia dagli stakeholder coinvolti nella filiera, inclusi i clienti.

I risultati mostrano come oltre il 99% delle 1.339.654 tonnellate di ${\rm CO_2}$ equivalente emesse nel 2017, sia rappresentato da emissioni indirette (SCOPE 3)¹⁰. Di queste emissioni il 98,9% è legato alle attività di estrazione e produzione della materia prima acquistata dall'azienda, al trasporto primario su strada effettuato da aziende terze e all'utilizzo finale di prodotti e servizi Liquigas da parte dei clienti.

Liquigas ha svolto un'analisi della Carbon Footprint che ha permesso di misurare le emissioni di gas ad effetto serra associate alle attività dell'azienda

Emissioni di CO, equivalente (in t) suddivise per Scopo

Elaborazione dati SHV Energy



Il calcolo della Carbon Footprint è stato affiancato da un'analisi sui benefici ambientali in termini di riduzione delle emissioni di CO₂ generati dal passaggio da olio combustibile (BTZ) e gasolio a GPL: nel **2017** il passaggio di **474** i nuovi clienti alle soluzioni Liquigas ha determinato un risparmio di quasi **28 tonnellate di CO**₂ equivalente.



474

Nuovi clienti che hanno scelto di passare dal BTZ al GPL



27.9

Tonnellate di CO₂ risparmiate

Le Emissioni Dirette (Scopo 1) includono quelle originate da fonti appartenenti o controllate dall'organizzazione (es. emissioni derivanti da mobilità e riscaldamento). Le Emissioni Indirette (Scopo 2) sono risultanti dalle attività dell'organizzazione ma generate da fonti appartenenti o controllate da altre organizzazioni (es. emissioni dalla produzione di energia consumata). Le Altre Emissioni Indirette (Scopo 3) includono altre tipologie di emissioni causate dalle attività dell'azienda (es. attività di estrazione della materia prima, trasporto e utilizzo finale di prodotti e servizi).

SFIDE E STRATEGIE PER UN FUTURO SOSTENIBILE IN SHV ENERGY

Intervista a Frank Rietdijk, Sustainability Manager del Gruppo SHV Energy



Il significato di sostenibilità per SHV Energy è raccontato dalla formula "Advancing energy together"

D. Cosa significa sostenibilità per il Gruppo SHV?

R. Il significato di sostenibilità per SHV Energy è raccontato dalla formula "Advancing energy together", che coglie il fondamento della nostra strategia: migliorare la nostra performance di sostenibilità attraverso le nostre persone, i nostri processi, clienti e partner. Il nostro obiettivo è ridurre l'inquinamento dell'aria e abbassare drasticamente le nostre emissioni di anidride carbonica, coniugando impegno ambientale e crescita del business. SHV Energy crede fortemente in un approccio condiviso, che prevede azioni locali applicabili in un contesto globale, utilizzando i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite e l'accordo di Parigi come punti di riferimento internazionali. Questi permettono infatti alle aziende di creare obiettivi e un linguaggio comune, offrendo un quadro strategico a cui ispirarsi per costruire la propria agenda di sostenibilità.

D. Quali sono le opportunità collegate alla sostenibilità?

R. Quelle che ad oggi si presentano come sfide, se ben gestite, possono tradursi

in opportunità. Ciò che intendo
è che il nostro business può concretamente
portare impatti positivi nella società,
grazie al ruolo di primo piano
che rivestiamo nella transizione energetica
in atto e nella promozione della prosperità.
Per esempio, siamo in grado di supportare
i nostri clienti e consumatori nella
transizione da combustibili ad alto tasso
di inquinamento a prodotti più puliti,
con effetti significativi in termini
di riduzione delle emissioni clima-alteranti
e di qualità dell'aria.

D. Come si configura il percorso di sostenibilità intrapreso da SHV Energy?

R. Siamo partiti dalla definizione della matrice di materialità di Gruppo, coinvolgendo le nostre Business Unit in 25 Paesi nel mondo e oltre 2.000 stakeholder esterni. Questo ci ha consentito di definire la nostra agenda di sostenibilità a livello globale, che nei prossimi anni rappresenterà la guida per quel che riguarda l'impegno nella lotta al cambiamento climatico, il miglioramento della qualità dell'aria, l'integrità del business, la crescita dei dipendenti e la tutela della salute e della sicurezza. Sono fermamente convinto che questo approccio condiviso, che combina priorità locali e obiettivi globali, porterà risultati molto positivi.

D. In termini di lotta al cambiamento climatico, con quali strumenti intendete incentivare le varie Business Unit a migliorare?

R. SHV ha un obiettivo ambizioso a livello di Gruppo: ridurre di 5 milioni di tonnellate le proprie emissioni di CO₂ entro il 2025. Per raggiungerlo, riteniamo che la valutazione degli impatti e il monitoraggio periodico dei risultati siano aspetti



fondamentali. Proprio per questo abbiamo supportato le varie Business Unit nel calcolo della loro Carbon Footprint. Questo ha consentito a ogni società di avere una visione chiara della propria performance. Di fondamentale importanza è anche il coinvolgimento dei vertici aziendali, che devono essere sempre aggiornati sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati.

D. Avete già fissato dei target specifici per le vostre società controllate?

R. Abbiamo organizzato gruppi di lavoro e workshop tematici con i vari sustainability leader, per incontrarci e capire come lavorare insieme per migliorare le nostre performance. Pur avendo obiettivi diversi, infatti, la cooperazione e lo scambio di idee ed esperienze tra realtà eterogenee possono portare benefici e nuove proposte. Al termine di questo processo, nei prossimi mesi saranno fissati obiettivi che verranno poi declinati a livello locale nelle diverse Business Unit.

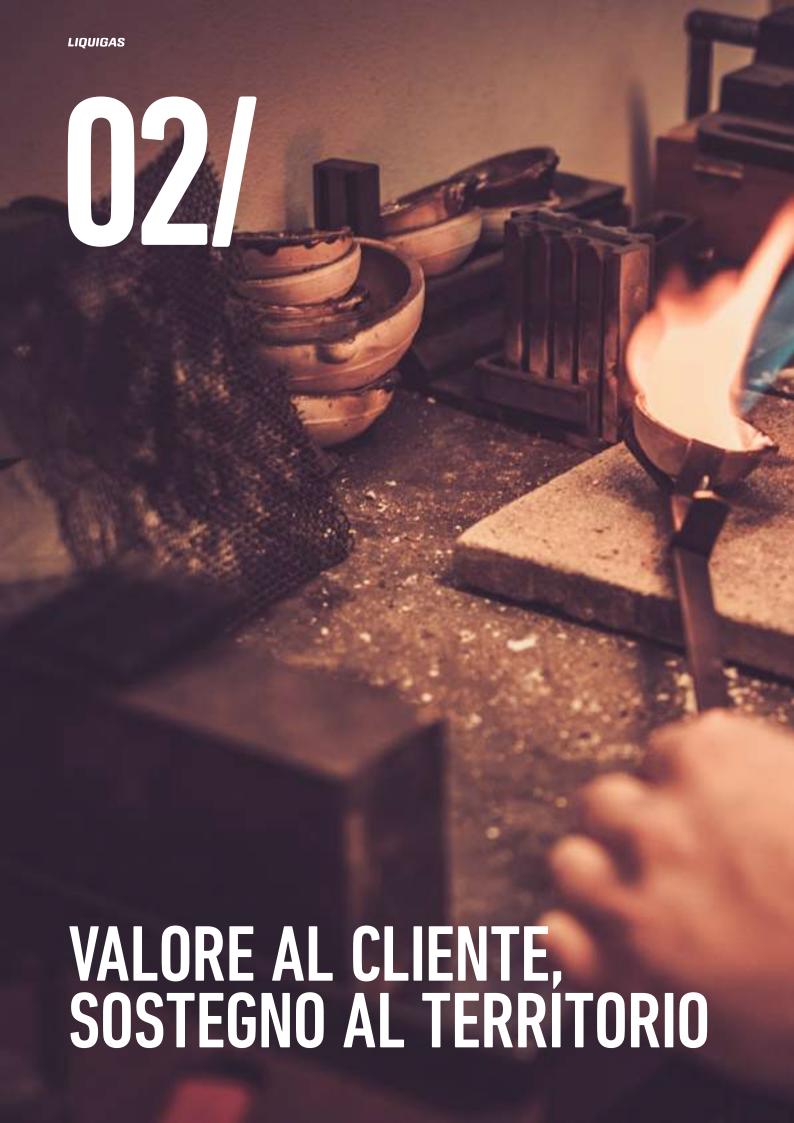
D. Un'ultima domanda: cosa pensa SHV del percorso di sostenibilità intrapreso da Liquigas e dei risultati conseguiti finora? Quali sono gli spunti di miglioramento anche rispetto alle altre società del Gruppo?

R. Per il sesto anno consecutivo, Liquigas ha pubblicato il proprio bilancio di sostenibilità. È un traguardo importante ed è esempio per il resto della nostra organizzazione.

In SHV Energy sosteniamo continuamente le nostre Business Unit e forniamo loro gli strumenti adeguati per posizionarsi strategicamente e con successo.

In Italia, per esempio, la qualità dell'aria è un tema di forte attualità, e tutte le iniziative portate avanti in questo ambito sono da noi seguite con interesse e coinvolgimento, in quanto possono fungere da esempio vincente per affrontare simili sfide in altri Paesi.

Per il sesto anno consecutivo, Liquigas ha pubblicato il proprio bilancio di sostenibilità





Ascolto, qualità e innovazione

Qualità, ascolto e vicinanza al cliente sono punti cardine della strategia di Liquigas. La comprensione e l'analisi dei bisogni della clientela, unite ad un approccio customer oriented rappresentano un importante driver d'innovazione, con l'obiettivo di rafforzare la relazione e creare un legame sempre più diretto e personale.

Liquigas parte dalla voce dei consumatori per cogliere ambiti di miglioramento. Ogni anno, attraverso un'indagine telefonica di **Customer Experience**, Liquigas parte dalla voce dei consumatori per mappare l'evolversi della loro esperienza e cogliere ambiti di miglioramento.

Nel corso del **2017**, l'indagine si è focalizzata sul segmento domestico: sono state condotte circa **3.000 interviste** che hanno analizzato tutti i punti di contatto tra l'azienda e il cliente finale.

Dall'analisi dei risultati sono emersi elevati valori di soddisfazione generale del servizio Liquigas con un punteggio medio di 8¹¹, e valutazioni particolarmente positive per quanto riguarda la fase di rifornimento GPL, che ha raggiunto un punteggio pari a 8,8 e quella di manutenzione con 8.6.

Durante l'anno, il **Servizio Clienti**ha lavorato assiduamente per migliorare
la *customer experience* e ottimizzare
le performance. Sono, ad esempio, state
centralizzate alcune attività operative
per la gestione della clientela domestica,
come volture e subentri, e sono state
implementate nuove funzioni nei sistemi
di gestione telefonica, come linee
dedicate, un sistema di risposta vocale
interattiva (IVR) e l'introduzione
di un servizio di assistenza telefonica
supplementare nei weekend, durante
il periodo invernale¹².

I NUMERI DEL SERVIZIO CLIENTI NEL 2017



555.458

Chiamate ricevute dal Servizio Clienti



Uffici di Customer Service



78Operatori
del Servizio Clienti

¹¹ Punteggio medio su una scala di valori da 1 a 10 relativo alla soddisfazione dei clienti GPL rilevata durante l'indagine di customer satisfaction svolta nel 2017.

¹² Da novembre a marzo



8

Punteggio medio **soddisfazione generale clienti GPL**

8,8

Punteggio medio soddisfazione fase di rifornimento

8,6

Punteggio medio soddisfazione fase di manutenzione

Anche l'innovazione dell'offerta è stata al centro delle azioni di Liquigas.

Flessibilità, personalizzazione e integrazione sono i principi chiave che hanno guidato le attività intraprese nel corso dell'anno.

Sono infatti proseguite alcune iniziative dedicate ai nuovi utenti, come il **bonus di benvenuto**, riconosciuto sia ai nuovi clienti domestici che alle aziende, il **contributo di normalizzazione** per la messa a norma degli impianti e il **bonus** "target oil", un ulteriore incentivo economico destinato agli utilizzatori di gasolio, tra i target principali in un'ottica di sostenibilità energetica. Nel corso del 2017, l'offerta bonus benvenuto e target oil sono state estese anche ai condomini.

Sempre in linea con i requisiti di tutela ambientale e con la propria attenzione verso l'ambiente, Liquigas ha ampliato l'offerta di prodotti, sviluppando una proposta che prevede pacchetti di efficienza energetica per accompagnare il cliente verso un consumo energetico responsabile.



Parola chiave: trasparenza

Nel corso del 2017, Liquigas ha rivoluzionato la propria strategia di vendita attraverso l'iniziativa "Prezzo trasparente", approvata e portata avanti in accordo con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCOM).

Liquigas
ha scelto
di esplicitare
la formulazione
delle varie
componenti
del prezzo
di listino

Il progetto ha portato all'introduzione del nuovo Contratto di Fornitura per i clienti a Litro in cui, come **prima azienda nel settore GPL**, Liquigas ha scelto di esplicitare la formulazione delle varie componenti del prezzo di listino. Questo ha permesso di accrescere la **chiarezza** e la **trasparenza** conferendo più diritti e tutele ai consumatori.

Da giugno, nell'area personale del sito web o tramite l'App *MyLiquigas* il Cliente ha la possibilità di visualizzare non solo il prezzo di listino, ma anche la sua scomposizione tra oneri di distribuzione e commercializzazione, accise e/o imposte e costo della materia prima, con l'ulteriore possibilità di prendere visione della variazione di questi elementi nel tempo.

Questo nuovo approccio garantisce ai clienti Liquigas un accesso costante alle informazioni rilevanti e incrementa la fruibilità e la trasparenza delle condizioni contrattuali.

Il cliente è così messo nelle condizioni di agire e decidere con un maggior grado di consapevolezza.

Il prezzo di listino del GPL Liquigas è dato dalla somma di tre componenti: COMPONENTE C Oneri di distribuzione e commercializzazione del GPL Liquigas. Nel caso in cui questi dovessero subire una variazione maggiore del 5% in 12 mesi, l'utente avrà diritto alla rescissione gratuita del contratto. COMPONENTE B Accise e/o imposte applicate ai prodotti petroliferi variabili in funzione degli interventi del legislatore. COMPONENTE A Costo della materia prima, indicizzato alla quotazione del Free On Board (FOB)¹³ e aggiornato almeno una volta al mese.

¹³ Il Free On Board è una delle clausole contrattuali in uso nelle compravendite internazionali e che servono a statuire i diritti e i doveri di ognuna delle parti in causa, definendo anche la suddivisione dei costi di trasporto, assicurativi e doganali tra venditore e acquirente.

La digitalizzazione in Liquigas

Investire nella digitalizzazione significa innovare i processi di gestione del Cliente e di accesso alle informazioni, abbattendo le barriere comunicative per avvicinarsi ulteriormente alla clientela e alle sue esigenze, sviluppando così relazioni sempre più solide e durature.

Da anni Liquigas è impegnata nell'innovazione e nello sviluppo di strumenti digitali improntanti a facilitare il dialogo e migliorare la *customer journey*, sia per quanto riguarda la promozione di offerte e informazioni commerciali, sia per quanto riguarda l'assistenza al cliente.

Le attività digitali nel 2017 si sono concentrate sulle seguenti piattaforme:

- il **sito web di Liquigas**, dove ogni utente può accedere facilmente a tutti i servizi e promozioni che l'azienda offre;
- due canali di contatto digitali per un'assistenza a 360° gradi: l'Area Clienti sul sito
 web e l'App MyLiquigas lanciata nel corso del 2016. Queste due piattaforme offrono
 molteplici strumenti e servizi come la comunicazione diretta con il Servizio Clienti
 (24h) e la possibilità di inviare richieste di ordine e lettura del contatore. Attraverso
 questi canali è inoltre possibile ricevere notifiche sugli interventi di manutenzione
 effettuati e comunicazioni di natura amministrativa relative a fatture o a novità
 e promozioni;
- i **social network**, dove nel corso dell'anno l'azienda ha proseguito la propria strategia di rafforzamento della presenza digital. A maggio 2017, Liquigas ha infatti aperto un profilo ufficiale su **Facebook**, mentre il profilo **Linkedin** dell'azienda ha superato i 4.200 contatti:
- la piattaforma di confronto prezzi e preventivi "Selectra¹⁴", che conta 20.000 utilizzatori tra privati e imprese e che consente di visionare i prodotti e i servizi Liquigas o di mettersi in contatto con l'azienda per ricevere un'offerta;
- la business community PiùBlu, la community dedicata agli installatori e professionisti del settore, che permette di accedere a contenuti informativi su temi di attualità di interesse per il settore (con particolare attenzione ai temi ecologici), attività formative e programmi promozionali.

Q

4.200+

I contatti raggiunti da Liquigas sul profilo Linkedin



+000.8

Download dell'app ufficiale **MyLiquigas**



15.000+

Utenti registrati nell'area clienti



5.000+

Followers ingaggiati sui Social Networks

¹⁴ www.selectra.net

Liquigas a sostegno del territorio

Da sempre il sostegno al territorio e la sua valorizzazione rappresentano per Liquigas un punto cardine della filosofia operativa aziendale.

Questa vicinanza si traduce in progetti di diversa natura, finalizzati a rappresentare la migliore alternativa energetica per gli ambienti domestici e industriali non raggiungibili dalle reti tradizionali, fornendo soluzioni innovative e a basso impatto ambientale. Questo impegno è coerente con l'**obiettivo 7** dei Sustainable Development Goals – Energia pulita e accessibile – finalizzato ad assicurare un accesso capillare a soluzioni energetiche sostenibili e di qualità.



OBIETTIVO 7 - ENERGIA PULITA ED ACCESSIBILE

Assicurare l'accesso a forme di energia convenienti, affidabili, sostenibili e moderne per tutti

LA SFIDA PER L'ITALIA

L'obiettivo 7 punta a facilitare l'accesso a soluzioni energetiche pulite e a promuovere investimenti nelle infrastrutture necessarie al loro impiego. I target al 2030 includono diversi impegni per l'Italia, tra i quali:

- 7.1 Garantire l'accesso universale a servizi energetici affidabili e a prezzi accessibili.
- 7.2 Aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.
- 7.3 Raddoppiare il tasso globale di efficienza energetica.

Per quanto riguarda le fonti rinnovabili, l'Italia ha raggiunto gli obiettivi europei 2020, toccando quota 17,6% dei consumi totali di energia già nel 2016¹⁵.

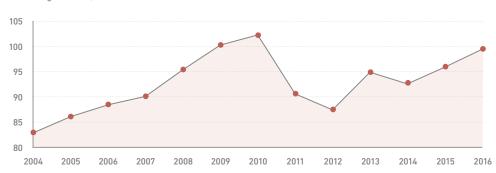
Con l'aggiornamento della Strategia Energetica Nazionale nel 2017, il Paese ha adottato un obiettivo sfidante di riduzione dei consumi di energia del 30% al 2030, attraverso la promozione di interventi di risparmio energetico nei settori più critici (civile e trasporti). Una questione importante riguarda l'accesso alle infrastrutture di rete. Sono infatti oltre **1.300** le realtà municipali non servite (o solo parzialmente servite) dalla rete a metano. Si tratta del 20% dei Comuni Italiani e del 30% dei Comuni fino a 5.000 abitanti, con circa **4 milioni** di persone coinvolte¹⁶.

17,6%

La quota dei consumi totali di energia rinnovabile raggiunta dall'Italia già nel 2016

Indicatore composito del goal 7 - Energia pulita e accessibile

Fonte: Legambiente, Mal'aria 2018



Asvis, "L'Italia e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile", 2017

Ancitel Energia e Ambiente S.p.A., "Linee Guida su GPL e GNL per il miglioramento della qualità dell'aria dei comuni italiani", 2017





IL CONTRIBUTO DI LIQUIGAS

Con i propri prodotti e servizi, Liquigas vuole rappresentare la migliore alternativa energetica per ambienti domestici e industriali non raggiunti dalle reti tradizionali.

L'azienda rifornisce ogni anno oltre 330.000 clienti in comuni non metanizzati e gestisce l'approvvigionamento di oltre 132 Comuni attraverso le sue reti canalizzate.

Dal 2016, tra le iniziative presenti, è possibile citare la collaborazione con la start up Midori del Politecnico di Milano, che ha visto la realizzazione di un tool online che consente ai clienti potenziali del segmento domestico di calcolare in modo personalizzato i propri consumi elettrici e termici, proponendo soluzioni per ottimizzarli. A questi progetti, nella seconda metà del 2017 si è aggiunta la sperimentazione di alcune tecnologie di smart metering, sistemi che consentono la telelettura e tele-gestione dei contatori di energia. L'obiettivo è di iniziare una fase massiva di installazione di questa nuova tecnologia di apparati nel corso del 2018 al fine di conseguire una maggiore precisione nella misurazione e potenziare l'efficienza nella distribuzione.

L'obiettivo è di iniziare una fase massiva di installazione di alcune tecnologie di smart metering al fine di conseguire una maggiore precisione nella misurazione

Alcuni progetti a sostegno del territorio

Nel corso del 2017 Liquigas ha siglato importanti accordi di fornitura di GPL e GNL con realtà locali, apportando un aumento della competitività e del benessere dei territori in cui sono presenti e ha proseguito la propria collaborazione con Ancitel Energia & Ambiente S.p.A., la società dell'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), che realizza progetti e fornisce servizi ambientali per i Comuni.



LAMPEDUSA E LINOSA: FINALMENTE GPL

Nel **2017**, Liquigas ha portato per la prima volta a **Lampedusa** e **Linosa** il servizio di distribuzione di GPL sfuso. Si tratta di un'importante innovazione per le prime utenze collegate, tutte piccole e medie aziende attive nel settore del turismo, che potranno beneficiare di un servizio conveniente e in grado di tutelare ambiente e territorio.

Il **GPL** di Liquigas permette di migliorare la gestione dell'intero processo di approvvigionamento, riducendo i costi energetici e **operando in sicurezza**, tramite controlli e collaudi sul rispetto delle norme di riferimento.

Con questo intervento, Liquigas ribadisce la propria attenzione nei confronti dei cittadini che vivono nelle zone non metanizzate, spesso situate nelle aree a maggior valore paesaggistico del Paese, promuovendo l'adozione di fonti pulite e contribuendo allo sviluppo e al miglioramento della qualità della vita di queste aree.



Con il sostegno di Liquigas, Argiolas Formaggi potrà coniugare la crescita del proprio business con la garanzia di una maggiore tutela del territorio

DAL BTZ AL GNL: LA STORIA DI ARGIOLAS FORMAGGI

Nel corso del 2017, Liquigas ha avviato alcune trattative con **Argiolas Formaggi**, industria casearia all'avanguardia attiva nella provincia di Cagliari, che la porteranno nel 2018 ad avviare un progetto per la costruzione di un **impianto** a **GNL** e la successiva fornitura di combustibile, che alimenterà in modo sostenibile il sito di Dolianova. L'accordo prevede la realizzazione di un serbatoio criogenico per la conservazione del GNL, che sarà impiegato per alimentare 2 caldaie a vapore per la produzione di formaggi locali.



Questa soluzione energetica permetterà all'azienda di abbandonare l'uso del BTZ¹⁷ in favore di un combustibile più sostenibile sia dal punto di vista economico che ambientale.

Con il sostegno di Liquigas, Argiolas Formaggi potrà coniugare la **crescita del proprio business** con la garanzia di una maggiore **tutela del territorio**, valorizzando ancora di più la materia prima naturale alla base della qualità dei propri prodotti.

LIQUIGAS E ANCITEL: UN PROTOCOLLO PER L'AMBIENTE

Nel corso del **2017**, Liquigas ed **Ancitel Ambiente & Energia** hanno sottoscritto un accordo con lo scopo di mettere in atto iniziative che consentano un incremento della sostenibilità energetica e ambientale dei Comuni italiani, attraverso la promozione di GPL e GNL.

La partnership ha dato il via alla redazione delle "Linee Guida su GPL e GNL per il miglioramento della qualità dell'aria dei Comuni italiani", uno strumento per affrontare le esigenze energetiche dei cittadini e fornire un supporto normativo e tecnologico su questioni delicate e decisive per la salute dei cittadini.

Un caso di studio, presentato e oggetto di valutazioni al momento della redazione di questo Report, riguarda il Comune di Comano Terme in provincia di Trento. Sono infatti stati elaborati diversi scenari relativi al cambiamento nel mix energetico utilizzato per alimentare la cittadina, dove il passaggio del 100% delle utenze al GNL in tempo zero) ridurrebbe del 98% il PM_{10} e del 23,6% la CO_2 , per un totale di **1.115** tonnellate di emissioni annue evitate.



¹⁷ Olio combustibile a basso tenore di zolfo

SICUREZZA È CULTURA CONDIVISA



Un approccio orientato al miglioramento continuo

La tutela della salute e della sicurezza è un elemento chiave della strategia di sostenibilità per Liquigas: l'azienda, infatti, lavora da sempre per garantire i più elevati standard di qualità e sicurezza dei propri prodotti e servizi.

Questo approccio si concretizza in un rigoroso **rispetto delle norme**, un'attenta **analisi dei rischi** in tutta la filiera, l'implementazione di **controlli avanzati**, **collaudi** e interventi di manutenzione **periodici** e lo sviluppo di **progetti innovativi**, volti ad aumentare la consapevolezza di tutti gli stakeholder coinvolti.



649.081

Bombole GPL collaudate



180.852

Estintori verificati



41.132

Verifiche di protezione catodica



138.597

Valvole sostituite

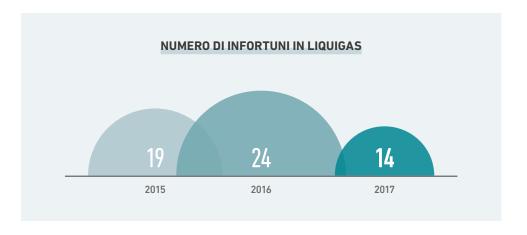
Per Liquigas, sicurezza non è solo "tutela continua" degli stabilimenti e delle comunità a questi circostanti, ma un vero e proprio impegno collettivo, che coinvolge tutti gli attori della catena del valore, primi fra tutti i clienti, che attraverso il loro comportamento sono un tassello fondamentale per promuovere un uso corretto e sicuro di GPL e GNL.

Dal 2000, il filo conduttore di questa strategia è il già citato **Sistema di Gestione Integrato Sicurezza**, **Salute**, **Ambiente ed Energia (SGI)**, conforme al D. Lgs 105/15 e alle norme ISO 14001 del 2014, OHSAS 18001 del 2007 e ISO 50001 del 2011. Il sistema, volto al miglioramento continuo delle performance di sicurezza, salute, ambiente ed energia con la collaborazione di Enti, comunità locali e stakeholder garantisce chiarezza e trasparenza anche tramite progetti di sensibilizzazione, formazione e addestramento.



-41,2%

Indice di frequenza¹⁸ di infortuni rispetto al 2016



¹⁸ L'indice di frequenza di infortuni misura l'incidenza degli infortuni sul lavoro relativamente al numero di ore lavorate. Per il 2017 l'indice è di 10,21, in diminuzione rispetto al 17,27 del 2016.

Per promuovere quest'approccio, l'azienda è supportata dal Dipartimento Sicurezza Salute Ambiente, che ha l'obiettivo di garantire la corretta applicazione delle disposizioni legislative vigenti e delle procedure aziendali in tema di prevenzione degli incidenti rilevanti, salvaguardia della salute dei lavoratori, tutela dell'ambiente e uso razionale dell'energia. Tra i compiti principali del Dipartimento rientrano lo svolgimento di Audit sia sugli stabilimenti e i depositi Liquigas, sia nei confronti di trasportatori e ditte terze che presso i Clienti attivi sulla filiera. Un ulteriore compito riguarda l'organizzazione ed erogazione delle attività formative, per diffondere la cultura della sicurezza all'interno e all'esterno dell'azienda.

Dal 2012, inoltre, Liquigas ha formalizzato il suo impegno sul tema aderendo al Programma internazionale Responsible Care, avviato nel 1992 in Italia da Federchimica, con l'objettivo di promuovere la sicurezza e la salute dei lavoratori e dei processi produttivi, la gestione responsabile del prodotto



e un'attenzione costante alla protezione dell'ambiente. Il programma coinvolge 165 aziende a livello italiano, circa il 6% delle aziende chimiche presenti sul territorio nazionale.



I PRINCIPALI PROGETTI DEL 2017...

...all'interno dell'azienda







su stabilimenti e depositi

- 25 Audit su stabilimenti e depositi Liquigas 27 Cross audit tra responsabili di stabilimento
- 1 Audit su stabilimenti di consociate
- LiquiCare 2.0

...in collaborazione con i partner



...per promuovere la sicurezza dei clienti



Audit

su fornitori

(durante le operazioni di trasporto e travaso GPL)

 Formazione sulla sicurezza per i manutentori della Regione Sud

- Software WEB GT per audit sui piccoli serbatoi
- Campagna di sensibilizzazione sulla sicurezza
- La nuova etichetta Liquigas per le bombole

I principali progetti all'interno dell'azienda



4

Azioni Liquicare implementate nel 2017

LIQUICARE 2.0

Il **2017** ha visto un rinnovamento di "LiquiCare", il programma che dal 2011 promuove la sicurezza in Liquigas attraverso attività di ascolto, formazione e sensibilizzazione dei dipendenti, al fine di creare una **cultura diffusa** a tutti i livelli aziendali su questi temi.

Nel corso dell'anno è stato infatti presentato "**LiquiCare 2.0**", che introduce un **nuovo approccio** basato sul coinvolgimento diretto dei vertici aziendali, con l'obiettivo di potenziare il loro ruolo di promotori della sicurezza in Liquigas.

Il Progetto ha portato alla definizione di **7** "azioni" da attuare nel corso del biennio 2017-18. Quattro di queste sono state introdotte fin dal **2017**, come ad esempio l'istituzione di un "safety moment" all'interno dei **briefing mensili** in cui discutere e confrontarsi sulla sicurezza in azienda, l'inserimento di **obiettivi di sicurezza** nel sistema di valutazione delle prestazioni e la creazione e diffusione di un **vademecum** della sicurezza per la popolazione aziendale.





I principali progetti in collaborazione con i partner

FORMAZIONE SULLA SICUREZZA PER I MANUTENTORI DELLA REGIONE SUD

Per Liquigas, la tutela della sicurezza è intrinsecamente legata ai rapporti di collaborazione e fiducia instaurati con le numerose aziende appaltatrici che supportano i clienti sul territorio lungo tutta la catena del valore di GPL e GNL.

In linea con questo approccio, nel corso del **2017** Liquigas ha dato il via ad un **progetto pilota** di formazione rivolto alle ditte terze che si occupano della manutenzione dei piccoli serbatoi nella Regione Sud. L'intento è quello di fornire ai propri partner la possibilità di migliorarsi e adeguarsi agli standard qualitativi di Liquigas, rafforzando così le competenze e creando **valore per la filiera** nel suo complesso.

Dopo aver individuato alcune attività critiche gestite in appalto, Liquigas ha elaborato ed erogato un corso sulla sicurezza per **25 professionisti esterni**.

Il corso prevedeva una sessione in aula, affiancata da momenti di formazione sul campo, tramite la simulazione dell'attività di svuotamento in sicurezza di un piccolo serbatoio a cura del manutentore in supporto all'autista Liquigas con autobotte dotata di compressore.

Il corso è stato svolto in collaborazione con il *Comitato Tecnico Professionale GPL*, associazione tecnica di categoria delle aziende del settore, che ha rilasciato un patentino a certificazione delle competenze acquisite dai partecipanti.

Dati gli esiti positivi del progetto, nel corso del **2018** queste attività saranno estese alla Regione Centro e alla Regione Nord, ampliando il numero di aziende appaltatrici coinvolte e di conseguenza il numero di professionisti formati.

Per Liquigas, la tutela della sicurezza è legata ai rapporti di collaborazione instaurati con le aziende appaltatrici che supportano i clienti sul territorio



Professionist esterni formati



I principali progetti per promuovere la sicurezza del cliente



4.604
Audit casuali

selezionati

SOFTWARE WEB GT PER AUDIT SUI PICCOLI SERBATOI

A partire dal 2015, Liquigas ha implementato un software WEB GT che gestisce le attività di manutenzione con lo scopo di supportare le attività di verifica effettuate dai tecnici sui piccoli serbatoi dei clienti. Ogni anno, questo strumento assegna ai tecnici Liquigas un numero di **audit casuali** e da eseguire a sorpresa, per l'accertamento della corretta installazione e manutenzione degli impianti.

Il software facilita e rende più efficiente la verifica del corretto svolgersi delle operazioni, tenendo sotto controllo tutti gli aspetti delle attività tecniche da eseguire sui serbatoi installati in modo sistematico, programmato e agevole. Le operazioni sono ulteriormente supportate dall'utilizzo di un tablet, che consente ai manutentori che si recano presso gli impianti di comunicare direttamente con la sede centrale e segnalare in tempo reale eventuali problemi o anomalie riscontrate. In questo modo si facilita l'avvio di eventuali attività necessarie per la risoluzione delle criticità registrate.

Grazie al software WEB GT, nel corso del **2017** sono stati selezionati 4.604 degli oltre 243.966 piccoli serbatoi Liquigas.



1.000 Affissioni

Affissioni
di sensibilizzazione
sul territorio

26 Spazi pubblicitari dedicati

CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE SULLA SICUREZZA

Durante il **2017** è proseguita la campagna di comunicazione nazionale di sensibilizzazione dei cittadini riguardo i rischi derivanti dal **riempimento illegale delle bombole di GPL**. Per Liquigas la completa consapevolezza dei rischi è un tema di primaria importanza: si stima infatti che il **33%**¹⁹ degli incidenti legati all'uso del GPL in bombole sia dovuto all'uso scorretto o ad errate manovre durante il loro utilizzo.

La campagna è stata promossa attraverso oltre **1.000** affissioni in tutta Italia, l'acquisto di **26** spazi pubblicitari sui principali quotidiani nazionali e ha trovato ampio riscontro anche sui media. L'esempio più rappresentativo è il servizio di denuncia sul tema da parte del programma **Striscia la Notizia**, a cui Liquigas ha successivamente aperto le porte dei propri stabilimenti per mostrare le corrette procedure per la manutenzione e il riempimento delle bombole.

A disposizione di tutti i clienti, inoltre, sul sito web di Liquigas è possibile consultare la pagina "Consigli per la sicurezza", che fornisce utili indicazioni per un corretto utilizzo delle bombole a GPL e le **7 regole d'oro** da seguire in caso di fughe di gas. In aggiunta, Liquigas da sempre mette a disposizione dei propri Clienti un numero di emergenza ad hoc per le fughe di gas (800.245245). Per un'ulteriore approfondimento sul sito web Liquigas è presente una sezione dedicata alla sicurezza al seguente link: https://www.liquigas.it/il-mondo-liquigas/sicurezza/consigli-per-la-sicurezza/.

¹⁹ Dato riferito all'anno 2016 - Fonte: Osservatorio UNI-CIG, http://www.forumcig.it/incidenti-gas-combustibili-2016/



LA NUOVA ETICHETTA LIQUIGAS PER LE BOMBOLE

Nel corso del 2017, al fine di garantire un'ulteriore forma di supporto e sensibilizzazione al Cliente finale, accanto all'etichetta applicata per legge e riportante le avvertenze e le indicazioni generali di prodotto, Liquigas ha ideato un nuovo tipo di etichetta pieghevole contenente tutte le informazioni utili sui rischi derivanti dall'uso del GPL.

La nuova etichetta è applicata direttamente negli stabilimenti, prima della consegna ai rivenditori autorizzati. La sperimentazione, partita inizialmente nello stabilimento Liquigas di Pomezia (RM), da giugno 2018 sarà estesa a tutti gli altri, in modo da garantire la piena copertura delle bombole commercializzate da Liquigas.



LE 10 REGOLE PER L'USO SICURO DELLE BOMBOLE NELLA NUOVA ETICHETTA LIQUIGAS



ACCENDI LA SICUREZZA, SPEGNI IL GAS

Se il piano di cottura non è dotato di dispositivi di chiusura automatica, accendi il fiammifero prima di dar gas ai fornelli. Altrimenti, una qualsiasi distrazione potrebbe farti dimenticare il gas aperto. Dopo ogni utilizzo, ricordati di chiudere il rubinetto o la valvola agendo sull'apposita leva del regolatore.



SE LA COSA TI PUZZA, CHIAMA UN ESPERTO

Il GPL è più pesante dell'area e si diffonde rasente al suolo. Se avverti odore di gas nell'ambiente, chiudi il rubinetto o la leva del regolatore del gas, ventila l'ambiente e rivolgiti a personale qualificato. Saprà gestire la situazione nel modo migliore.





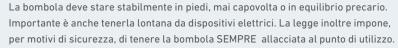


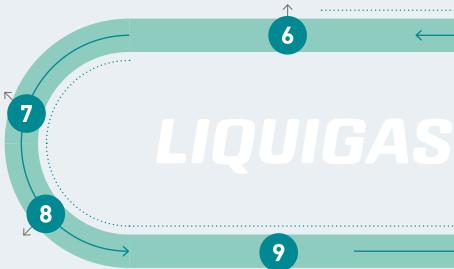
SEMPRE IN PIEDI



LA PROVA DEL FUOCO

Non è consentito l'utilizzo di fiamme libere (ad es. fiammifero o accendino) per la verifica della corretta installazione della bombola o di eventuali perdite. È possibile utilizzare acqua saponata: la formazione di bollicine indica perdite di gas.







ALLA BASE DI OGNI RICETTA

Quando cucini, sono due le regole fondamentali: non dimenticare le pentole sui fornelli a cottura ultimata e non riempirle eccessivamente di liquidi. Una loro fuoriuscita potrebbe spegnere la fiamma, lasciando il gas libero di circolare nell'ambiente.



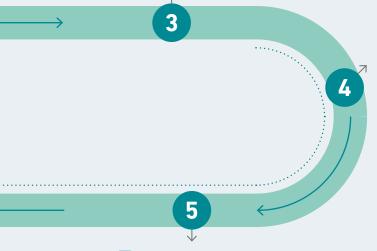
VUOTO A RENDERE

Una volta esaurita una bombola, restituiscila al rivenditore non appena scollegata. È infatti vietato tenere in casa bombole non allacciate, piene o vuote che siano.



TUTTO HA UNA SCADENZA

Se la tua bombola è collegata a un apparecchio utilizzatore tramite il tubo di gomma flessibile, verifica che non sia più lungo di 1,5 m, che sia fissato al portagomma con fascette di sicurezza e sostituiscilo entro la data di scadenza impressa sullo stesso con uno a norma, ovvero di tipo adatto per GPL e mercato UNI 7140. Un tubo deteriorato potrebbe non garantire il contenimento del gas. Ricorda che per l'allacciamento delle apparecchiature incassate in mobili, cucine componibili e similari, il tubo deve essere in acciaio inossidabile a parete continua, come prescritto dalla norma UNI CIG 9891, ottobre 1998 (oggi sostituita dalla norma europea UNI EN 14800 ottobre 2007).





OGNI COSA AL SUO POSTO

La bombola del gas può essere collocata anche all'interno dell'abitazione, a patto che sia garantito un continuo ricambio d'aria e che gli apparecchi in funzione siano dotati di tubo di scarico collegato a una canna fumaria che assicuri un buon tiraggio. Rimane comunque vigente il divieto di installarla in camera da letto, in bagno, in garage, in locali interrati o seminterrati e in locali classificati con pericolo d'incendio. La bombola e il tubo flessibile non devono essere esposti a fonti di calore e a raggi solari; possono invece essere posizionati sui balconi soltanto se protetti da un apposito armadietto e se allacciati ad un qualche apparecchio. Trovi tutte le norme per gli impianti a GPL per uso domestico alimentati da bombole nella tabella UNI 7131 maggio 2014. Consulta invece la tabella a fianco per scegliere la bombola adatta alla tua abitazione; ricorda però che la capacità complessiva delle bombole installate in tutta la casa non deve comunque superare i 40 Kg.

Volume locali	Bombole installabili
Fino a 10 m ³	Nessuna
Da 10 a 20 m³	1 bombola fino a 15 Kg*
Da 20 a 50 m³	Fino a 2 bombole e 20 Kg totali
Oltre 50 m³	Fino a 2 bombole e 30 Kg totali

* Salvo le limitazioni previste da norme specifiche riguardanti apparecchi utilizzatori provvisti di vano bombola.



UN'INSTALLAZIONE DA MANUALE

Quando si installa una nuova bombola o se ne sostituisce una vecchia, bisogna assicurarsi prima di tutto di non essere in presenza di fiamme, braci o apparecchi elettrici in funzione. Bisogna poi tenere a mente che la guarnizione tra rubinetto e regolatore di pressione va cambiata ad ogni sostituzione e che i rubinetti delle bombole devono essere chiusi, a meno che esse non siano munite di valvole automatiche. Per finire, se la tua bombola ha un rubinetto manuale, bisogna avvitare il dado di raccordo con il regolatore in senso anti-orario. Va verificato, inoltre, che il tubo sia conforme a quanto indicato nel punto 3 di questo decalogo.



FAI DA TE? NO GRAZIE

Rivolgiti esclusivamente a personale autorizzato alla rivendita di bombole. La ricarica della bombola presso stazioni di servizio o gasauto è, infatti, severamente vietata, perché non può essere garantito il corretto grado di riempimento e non vengono effettuati i controlli di sicurezza necessari. Ricorda che riempire abusivamente una bombola non solo è pericoloso, ma ti espone anche al rischio di multe. Chi riempie abusivamente bombole è punito con sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000 euro (D.lgs n. 128/2006 - art. 18, comma 5). L'utente che abbia autorizzato il riempimento abusivo è punibile con la sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 4.000 euro (D.lgs n. 128/2006 - art. 18, comma 6). Le norme per gli impianti a GPL per uso domestico alimentati da bombole sono raccolte nella tabella UNI 7131 maggio 2014.

UNO SGUARDO AL FUTURO



Uno sguardo al futuro

L'impegno di Liquigas per la sostenibilità non si esaurisce con questo report: l'azienda è infatti attiva nella definizione di nuovi obiettivi e nella realizzazione di progetti volti a rafforzare il proprio presidio riguardo le principali tematiche di interesse, coinvolgendo attivamente alcuni dei principali stakeholder.

INSIEME PER L'AMBIENTE



Piano aziendale per la riduzione delle emissioni di CO,

VALORE AL CLIENTE, SOSTEGNO AL TERRITORIO



"Progetto scuola" per la formazione degli studenti delle scuole secondarie

SICUREZZA È CULTURA CONDIVISA



Estensione dei corsi di formazione ad aziende esterne, ampliamento del sistema di etichettatura delle bombole a GPL e delle attività di LiquiCare 2.0.



INSIEME PER L'AMBIENTE

In linea con gli obiettivi di lungo periodo fissati dal Gruppo SHV Energy e utilizzando come punto di partenza l'analisi dei risultati della Carbon Footprint condotta nel corso dell'anno, nel 2018 Liquigas lavorerà all'elaborazione di un **piano aziendale** per una riduzione sistematica e graduale delle **emissioni di CO**₂ derivanti dalle proprie attività, definendo **target e obiettivi specifici** da raggiungere nei prossimi anni.



SOSTEGNO E VALORE AL TERRITORIO

Nella seconda metà del 2018, in concomitanza con l'inizio del nuovo anno scolastico, prenderà il via il «Progetto Scuola», un'iniziativa di Liquigas per la sensibilizzazione e la formazione degli studenti delle scuole secondarie su tutto il territorio nazionale. L'obiettivo è diffondere una maggiore consapevolezza sullo sviluppo sostenibile e sull'importanza della qualità dell'aria tramite la partecipazione di studenti, insegnanti e famiglie nelle varie comunità locali. Il progetto prevede infatti il coinvolgimento di **25.000 ragazzi** in **300 istituti** attraverso un programma interattivo ad alto contenuto tecnologico, affiancato da materiali didattici appositamente forniti dall'azienda. Gli studenti saranno coinvolti direttamente in attività volte a stimolare la loro creatività, finalizzate a produrre idee e soluzioni per promuovere in modo concreto la consapevolezza delle sfide della sostenibilità e della sua applicazione nella vita quotidiana delle persone. Il progetto si concluderà con un concorso per idee in cui gli studenti presenteranno delle proposte che saranno valutate da una giuria di qualità, composta da referenti di Liquigas, sulla base di criteri quali l'aderenza ai contenuti del progetto, i collegamenti interdisciplinari e l'impegno e la creatività dimostrati. Il contest metterà in palio premi utili agli istituti coinvolti e culminerà con un evento di premiazione.



SICUREZZA È CULTURA CONDIVISA

Alla luce dei risultati positivi delle attività pilota condotte nel corso dell'anno, nel 2018 proseguirà l'erogazione di **corsi di formazione** a dipendenti di aziende esterne che collaborano con Liquigas, estendendo la formazione alle regioni Centro e Nord e coinvolgendo nel processo anche la categoria degli autisti.

Sarà inoltre esteso a tutti gli stabilimenti il **sistema di etichettatura** Liquigas delle bombole a GPL contenente i consigli e le indicazioni per un utilizzo in sicurezza degli apparecchi da parte dei consumatori finali.

Continueranno infine le attività di **LiquiCare 2.0**, il programma rilanciato nel 2017 rivolto ai dipendenti e focalizzato sul tema della sicurezza in azienda, che verrà potenziato tramite un coinvolgimento diretto dei responsabili regionali nelle rispettive sedi di competenza (Cremona, Firenze e Napoli) per far emergere progetti e idee che possano contribuire ad aumentare ulteriormente la cultura di sicurezza in Liquigas in tutto il territorio dove l'azienda opera.



NOTA METODOLOGICA

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto utilizzando come riferimento i "Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI, il modello più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione in tema di sostenibilità.

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto utilizzando come riferimento i "Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI, il modello più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione in tema di sostenibilità.

In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation,

paragrafo 3, all'interno del Bilancio si è fatto riferimento ai Reporting
Standards 2016 riportati in tabella ("GRI Standards - opzione GRI-referenced").
Le informazioni e i dati riportati fanno riferimento al periodo compreso tra l'1 gennaio 2017 e il 31 dicembre 2017.
Il perimetro di rendicontazione è Liquigas S.p.A. ed esclude le società estere controllate e partecipate.

GRI STANDARDS

AMBITO	DISCLOSURE	DESCRIZIONE
ECONOMICO	GRI 201-1	Valore economico generato e distribuito
AMBIENTALE	GRI 302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione
	GRI 305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scope 1)
	GRI 305-2	Emissione indirette di gas ad effetto serra (Scope 2)
	GRI 306-2	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento
SOCIALE	GRI 102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori
	GRI 102-41	Accordi collettivi dei lavoratori
	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti
	GRI 403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattia professionale, giorni persi, assenteismo e fatalità sul luogo di lavoro
	GRI 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente
	GRI 405-1	Diversità dei dipendenti e gli organi di governance

ALTRI INDICATORI GRI

AMBITO	DISCLOSURE	DESCRIZIONE
AMBIENTALE	G4 EN-31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia

LE METODOLOGIE DI CALCOLO

I **consumi energetici**, che includono il consumo di combustibili fossili (benzina, diesel, gas naturale e GPL), il consumo di elettricità da rete nazionale e l'energia prodotta autonomamente da fonti rinnovabili (solare), sono stati convertiti in Giga Joule (GJ) secondo i fattori di conversione forniti dal MATTM (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare), contenuti nella Tabella parametri standard nazionali.

VETTORE ENERGETICO	UNITÀ DI MISURA	FATTORE DI CONVERSIONE	UNITÀ DI MISURA FATTORE DI CONVERSIONE
Benzina	l/anno	0,0428	GJ/l
Diesel	l/anno	0,0428	GJ/l
Gas Naturale	m³/anno	0,0351	GJ/m³
GPL	l/anno	0,0461	GJ/l
Elettricità	kWh/anno	0,0036	GJ/kWh

Emissioni di scopo 1

Per il calcolo delle emissioni di scopo 1 viene considerato il consumo di combustibili quali benzina, diesel, gas naturale e GPL. In particolare, per i combustibili fossili è stata utilizzata la tabella dei parametri standard nazionali del Ministero Ambiente che utilizza i dati ISPRA, aggiornati al 2017.

COMBUSTIBILE	FATTORE DI EMISSIONE [tonCO ₂ /udm]	
Benzina	3,14 [tonCO ₂ /t]	
Diesel	3,155 [tonCO ₂ /t]	
Gas Naturale	1,964 [tonCO ₂ /1000smc]	
GPL	3,026 [tonCO ₂ /t]	

Emissioni di scopo 2

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO₂. In particolare, i fattori di conversione vengono forniti dall'Ufficio statistico di Terna S.p.A., parte del Sistema Statistico Nazionale che ha il compito per legge di elaborare le statistiche ufficiali dell'intero settore elettrico nazionale ed è pertanto anche responsabile per il nostro Paese delle comunicazioni statistiche ufficiali agli organismi internazionali come Eurostat, IEA, OCSE, ONU.

FONTE	FATTORE DI EMISSIONE [TONCO ₂ /GJ]	
	0.000075	
Energia elettrica	0,000375	

I fattori di emissione utilizzati sono stati forniti dal Gruppo SHV Energy

Per quanto riguarda le emissioni di CO_2 riportate nel testo in riferimento alla Carbon Footprint dell'azienda, si specifica che i fattori di emissione utilizzati sono stati forniti dal Gruppo SHV Energy e provengono da Greenhouse Gas Protocol 20 .

In relazione ai dati sulle persone e di salute e sicurezza, di seguito si indicano le definizioni e le metodologie dei tassi:

Tasso di assenteismo

È stato calcolato come il rapporto tra la somma del totale di giorni di malattia, giorni di infortunio e giorni di permesso non retribuito, sul totale dei giorni lavorabili.

Indice di frequenza degli infortuni

È calcolato come il rapporto fra numero totale di infortuni con assenza superiore a un giorno e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Indice di gravità

È calcolato come il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse per infortunio e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000. Si precisa che le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio.

Tasso di turnover

È calcolato come il rapporto tra il numero totale di cessazione di rapporti di lavoro e il numero di dipendenti al 31 dicembre.

²⁰ https://ghgprotocol.org

LE PERFORMANCE ECONOMICHE, AMBIENTALI E SOCIALI

Di seguito si riportano i principali dati di sostenibilità relativi al biennio 2016-2017, che consentono una vista comparativa della performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda.

Per la predisposizione del presente rapporto di sostenibilità, Liquigas ha confermato i temi materiali emersi dall'analisi condotta nel 2015.

INDICATORE		PERFORM	ANCE
INDICATORE		2016 2017	
INDICATORI ECONOMICI			
Valore economico direttamente gen	erato e distribuito GRI 201-1		
Valore economico generato	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (€)	436.977.755	476.574.137
	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (€)	246.513	226.793
	Altri ricavi e proventi (€)	16.403.203	16.733.343
	Proventi da partecipazioni (€)	6.299.411	4.943.465
	Altri proventi finanziari (€)	79.818	67.811
	Svalutazioni (€)	-77.522	-91.934
	VALORE ECONOMICO GENERATO (€)	459.929.178	498.453.615
Valore economico distribuito	Costi Operativi		
	Per materie prime e sussidiarie (€)	233.422.617	291.278.765
	Per servizi (€)	62.018.356	63.429.525
	Per godimento beni di terzi (€)	6.879.685	6.392.161
	Variazione delle rimanenze di materie prime (€)	7.457.351	-5.510.768
	Oneri di gestione (€)	5.917.173	4.277.836
	di cui imposte indirette (€)	1.335.331	1.386.508
	TOTALE COSTI OPERATIVI (€)	315.695.182	361.254.027
	Retribuzioni e Benefit		
	Per il personale (€)	50.845.812	51.572.219
	di cui oneri sociali (€)	11.374.870	11.737.473
	TOTALE RETRIBUZIONI E BENEFIT (€)	50.845.812	51.572.219
	Pagamento ai fornitori di capitale		
	Interessi e altri oneri finanziari (€)	825.050	690.708
	Dividendi pagati agli azionisti (€)	60.480.000	30.240.000
	TOTALE PAGAMENTO AI FORNITORI DI CAPITALE (€)	61.305.050	30.930.708
	Pagamento alla pubblica amministrazione		
	Imposte sul reddito di esercizio (€)	18.846.018	14.284.933
	TOTALE PAGAMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (€)	18.846.018	14.284.933
	Investimenti nella comunità		
	Donazioni (€)	2.500	2.500
	Totale investimenti nella comunità (€)	2.500	2.500
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	446.694.562	458.044.387

INDICATORE		PERFORM	ANCE
		2016	2017
INDICATORI AMBIENTALI			
Consumi energetici GRI 302-1			
Consumi energetici all'interno	Diesel (GJ)	95.553,47	98.434,69
dell'organizzazione	GPL (GJ)	7.493,30	8.644,05
	Benzina (GJ)	92,81	66,92
	Gas Naturale (GJ)	175,42	139,66
	Energia elettrica (GJ)	14.511,96	14.466,69
	Energia elettrica da Fotovoltaico (GJ)	54,72	352,49
	CONSUMO ENERGIA TOTALE (GJ)	117.881,69	122.104,50
Emissioni dirette di CO ₂ GRI 305-1			
Emissioni dirette (Scope 1)	Emissioni dirette (t CO ₂ eq)	7.538,67	7.822,23
Emissioni indirette di CO ₂ GRI 305-2			
Emissioni indirette (Scope 2)	Emissioni indirette (t CO ₂ eq)	1.511,66	1.506,95
Rifiuti GRI 306-2			
Rifiuti per tipologia e per metodo	Rifiuti pericolosi (Kg)	21.019,00	26.404,00
di smaltimento	Rifiuti non pericolosi (Kg)	498.009,00	567.410,00
	Rifiuti totali riciclati (Kg)	n.d.	160.560,00
Investimenti nella tutela dell'ambiente (G4-EN31		
Spese e investimenti per la protezione	Spese ambientali complessive (€)	163.000	136.000
dell'ambiente per tipologia	Trasferimento e smaltimento rifiuti (€)	112.000	91.000
	Costi sostenuti per eventuali bonifiche (€)	248.000	340.000
PRATICHE DI LAVORO			
Informazioni sui dipendenti GRI 102-8 G	RI 405-1		
Suddivisione della forza lavoro	Dipendenti totali	859	865
per tipologia di contratto e genere	Di cui uomini	660	655
	Di cui donne	199	210
	Contratti a tempo indeterminato	784	765
	Di cui uomini	604	584
	Di cui donne	180	181

INDICATORE		PERFORM	IANCE
INDICATORE		2016	2017
Suddivisione della forza lavoro	Contratti a tempo determinato	75	10
per tipologia di contratto e genere	Di cui uomini	n.d.	7
	Di cui donne	n.d.	2
	Contratti a progetto, stage, interinali	10	
	TOTALE	869	87
Suddivisione dei dipendenti	Management - uomini	93	9
per inquadramento, per genere	< 30 anni	n.d.	
	30 < x ≤ 50	n.d.	4
	> 50	n.d.	4
	Management - donne	20	2
	< 30 anni	n.d.	
	30 < x ≤ 50	n.d.	1
	> 50	n.d.	
	TOTALE MANAGEMENT	113	11
	Impiegati - uomini	268	27
	< 30 anni	n.d.	
	30 < x ≤ 50	n.d.	17
	> 50	n.d.	9
	Impiegati - donne	179	18
	< 30 anni	n.d.	2
	30 < x ≤ 50	n.d.	14
	> 50	n.d.	2
	TOTALE IMPIEGATI	447	45
	Operai - uomini	299	29
	< 30 anni	n.d.	1
	30 < x ≤ 50	n.d.	14
	> 50	n.d.	13
	Operai - donne	0	
	< 30 anni		
	30 < x ≤ 50		
	> 50		
	TOTALE OPERAI	299	29
Suddivisione dei dipendenti	Contratti part time	38	3
per tipologia di contratto	Contratti full time	821	83
Accordi di contrattazione collettiva GF	RI 102-41		
Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi	Dipendenti coperti da contratto collettivo (%)	100	10

INDICATOR	PERFORMAN		ANCE
INDICATORE		2016	2017
Turnover GRI 401-1			
Tasso di nuovi dipendenti assunti	ASSUNZIONI	69	102
e turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Di cui uomini	58	78
per eta, sesso e area geografica	< 30 anni	10	14
	30 < x ≤ 50	32	43
	> 50	16	21
	Di cui donne	11	24
	< 30 anni	4	15
	30 < x ≤ 50	7	9
	> 50	-	-
	CESSAZIONI	87	96
	Di cui uomini	72	83
	< 30 anni	9	10
	30 < x ≤ 50	40	38
	> 50	23	35
	Di cui donne	15	13
	< 30 anni		6
	30 < x ≤ 50	12	7
	> 50	1	0
	TASSO DI TURNOVER	10,10%	11,10%
Salute e sicurezza sul lavoro GRI 403	-2		
Tipologia e tasso di infortuni,	TOTALE ORE LAVORATE	1.381.952	1.381.952
malattie professionali, giorni persi e assenteismo	Totale ore lavorabili	1.612.627	1.601.121
e assenteismo	Di cui uomini	1.251.645	1.235.683
	Di cui donne	360.982	365.438
	NUMERO TOTALE INFORTUNI	24	14
	Di cui uomini	20	9
	Di cui donne	4	5
	Da Parti Meccaniche in movimento	1	-
	Di cui uomini	1	-
	Di cui donne		-
	Da Ambiente di Lavoro		6
	Di cui uomini	16	5
	Di cui donne	1	1
	Da Altro	5	3
	Di cui uomini	5	2
	Di cui donne		1

INDICATORE		PERFOR	MANCE
INDICATORE		2016	2017
Tipologia e tasso di infortuni,	In itinere	5	5
malattie professionali, giorni persi e assenteismo	Di cui uomini	2	2
e assenteismo	Di cui donne	3	3
	NUMERO TOTALE DI GIORNATE DI LAVORO PERSE	576	455
	Di cui uomini	443	260
	Di cui donne	133	195
	NUMERO TOTALE DI GIORNI DI ASSENTEISMO	9.653	9.109
	INDICE DI FREQUENZA	17,4	10,2
	TASSO D'ASSENTEISMO	6	5,7
Formazione GRI 404-1			
Ore medie di formazione annue	TOTALE ORE DI FORMAZIONE (ORE)	12.973	28.587
per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori e per sesso	Di cui a dirigenti, quadri, impiegati (ore)	8.770	18.538
	Di cui a operai (ore)	4.203	10.049
	TOTALE ORE PRO CAPITE	15,1	33
	Investimenti nella formazione e nello sviluppo delle risorse umane (€)	300.737	290.723

COORDINAMENTO EDITORIALE

Donatella Squellerio

Responsabile Marketing dsquellerio@liquigas.com

Simone Cascioli

Responsabile Sicurezza Salute e Ambiente scascioli@liquigas.com

REDAZIONE

A cura di EY S.p.A.

Climate Change and Sustainability Services

PROGETTO CREATIVO

Bluedog

Liquigas S.p.A. Via G.A. Amadeo, 59 20134 Milano **liquigas.com**

