BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024

La nuova energia che muove l'Italia

LIQUIGAS

Indice

1.
Informazioni generali

1.1 Strategia e modello di business

1.2 L'analisi di materialità di SHV Energy

1.3 I nostri stakeholder e la modalità di coinvolgimento

1.4 Una governance integrata

1.5 La creazione di valore economico e la distribuzione agli stakeholder

1.6 Approfondimento metodologico: criteri di redazione

04

2.
Energia che rigenera

2.1 La nostra attenzione per l'ambiente

2.2 Cambiamenti climatici

2.3 Economia circolare

32

3.
Energia che unisce

3.1 La nostra energia per le persone

3.2 I clienti al centro

48

4.
Energia che guida

4.1 Cultura ed etica d'impresa

84

5.
Appendice

Indice dei contenuti GRI

Indice dei contenuti ESRS

96

1. Informazioni generali

Lettera agli stakeholder

Portare energia dove gli altri non arrivano. È questo l'impegno che guida ogni giorno il nostro operato. Un impegno che, nel 2024, si rafforza nel segno della transizione energetica, della sicurezza e della centralità delle persone.

Anche quest'anno presentiamo con orgoglio il nostro **Bilancio di Sostenibilità**, giunto alla XIII edizione. Per il secondo anno consecutivo, abbiamo scelto di redigerlo ispirandoci agli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, in coerenza con la strategia del nostro Gruppo, **SHV Energy,** che sarà soggetto agli obblighi della CSRD nei prossimi anni. Una scelta volontaria, che conferma la nostra volontà di essere trasparenti e responsabili verso tutti i nostri stakeholder.

Il 2024 ha segnato una tappa importante nel nostro percorso di sostenibilità. Abbiamo aumentato la quota di energia da fonti rinnovabili, portandola al 16,3%, e avviato le prime trattative per la fornitura di **BioGPL certificato**, con la prima consegna prevista nel 2025. Questi risultati si inseriscono nella strategia di SHV Energy, che punta a sviluppare e distribuire biocombustibili come bioGPL, bioGNL e rDME, compatibili con le infrastrutture esistenti e capaci di ridurre le emissioni in modo significativo.

In un Paese con oltre 1.300 Comuni non metanizzati, **continuiamo a essere un punto di riferimento energetico per chi vive e lavora nei territori meno connessi**, offrendo soluzioni flessibili e accessibili che migliorano la qualità della vita e supportano la transizione verso fonti più pulite.

Le persone restano il vero motore del nostro impegno. Nel 2024 abbiamo proseguito nel percorso di stabilizzazione dei contratti a termine e in staff leasing; ad oggi, oltre il 90% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Abbiamo inoltre esteso lo smart working e promosso il benessere organizzativo. Con il **programma "Career Navigator"** abbiamo avviato nuovi percorsi di crescita per i giovani talenti, mentre l'**Inclusion Committee** e i progetti formativi in ambito tecnico, linguistico e soft skills dimostrano il nostro impegno verso un ambiente sempre più equo e attento alle competenze.

Sul fronte della **sicurezza**, abbiamo potenziato le azioni di prevenzione con l'introduzione di 9.000 nuovi dispositivi SPINCap, il completamento dell'installazione delle black box e la formazione continua su guida sicura e sicurezza sul lavoro. Sono azioni che rafforzano la fiducia, la legalità e la qualità del nostro servizio.

Anche la **relazione con i clienti** si evolve. Con il programma Voice of Customer e la piattaforma Qualtrics ascoltiamo in modo più profondo e sistematico le esigenze di chi ci sceglie ogni giorno.

Questo bilancio è il frutto di un lavoro condiviso, che racconta la nostra volontà di creare valore solido, concreto e sostenibile per l'ambiente, per le persone e per i territori in cui operiamo.

Buona lettura!

Giuseppe Fiorino
Amministratore Delegato di Liquigas S.p.A.

Highlights 2024

TEMI AMBIENTALI

Ci impegniamo nella riduzione delle nostre emissioni di gas serra (GHG) e inquinanti, nonché dei nostri consumi:

- → La **quota di energia rinnovabile** sul totale dei consumi è salita al **16,3%** (vs. 12,9% nel 2023), grazie nell'utilizzo di biocarburanti.
- → Introduzione di nuove vetture ibride e ampliamento della convenzione per il **rifornimento con carburante HVO**

Investiamo nella ricerca per offrire prodotti meno impattanti:

- → Incremento dell'approvvigionamento dei biocombustibili
- → **Primi contratti per il BioGPL in arrivo nel 2025**: nel 2024 ottenuta la certificazione per la vendita e avviate le trattative con clienti industriali per l'adozione di combustibili bio certificati.

TEMI SOCIALI

Investiamo nella sicurezza, nel benessere e nello sviluppo dei lavoratori:

- → Prosecuzione dell'impegno a **stabilizzare il personale**, con sette contratti a termine e sette rapporti di collaborazione di lavoratori in staff-leasing consolidati a tempo indeterminato
- → **90% dei dipendenti a tempo indeterminato**
- → Progressiva estensione dello smart working (fino a 10 giornate mensili nella sede di Milano).
- → Gender pay gap medio sul totale dei dipendenti pari a –4% con uno squilibrio contenuto e istituzione dell'**Inclusion Committee per la promozione dell'equità di genere**
- → Avvio del programma "Career Navigator" per lo sviluppo dei giovani talenti
- → Oltre 14.400 ore di formazione su salute e sicurezza, soft skills e competenze linguistiche
- → **Miglioramento degli indicatori sui tassi di infortunio rispetto al 2023**

Mettiamo al centro i nostri clienti:

- → Avvio del **Global Customer Experience Program** con l'obiettivo di diventare sempre più customer centric
- → Introduzione del programma **Voice of Customer (VoC)** con l'obiettivo di raccogliere, analizzare e valorizzare i feedback dei clienti, ascoltando e analizzando le chiamate
- → Adozione della **piattaforma Qualtrics**, con l'obiettivo di disporre di un'unica base integrata per raccogliere e analizzare commenti, feedback e recensioni dei clienti
- → Acquisto di **9.000 nuovi dispositivi SPINCap** per la protezione delle valvole di carico, con analisi dei dati che conferma la riduzione dell'abusivismo nelle aree più critiche
- → Tramite la task force "Back Home", nel 2024, sono stati riportati a regime 11.500 serbatoi inattivi.

TEMI DI GOVERNANCE

Svolgiamo le nostre attività con etica e integrità:

- → **0 casi di corruzione** registrati nel 2024.
- → **89%** dei dipendenti con accesso a Workday e **95%** degli operai/autisti formati in materia di anticorruzione.
- → **Introduzione di due nuovi strumenti di diffusione culturale**: il progetto "**Ambassador"** e la prima **Settimana dell'Etica e della Compliance.**

Ci impegniamo istituzionalmente per il futuro del gas liquido nel settore energetico:

- → Promozione di una **transizione energetica equa e tecnologicamente neutra**.
- → **Circa 1.300 Comuni italiani** non metanizzati al centro delle nostre azioni di rappresentanza.
- → **Contributo tecnico e istituzionale** su EPBD, qualità dell'aria e biocombustibili, in coordinamento con le associazioni di settore.

1.1 Strategia e modello di business

FATTI E NUMERI CHIAVE

La guerra in Ucraina ha messo in evidenza la forte dipendenza di alcuni Paesi europei dal gas russo. L'interruzione da parte di questi ultimi delle forniture, come ripercussione per il sostegno all'Ucraina, e le sanzioni imposte dalla Comunità Europea alla Russia per l'avvio delle ostilità, hanno generato un aumento sensibile dei prezzi e messo in crisi le economie fortemente dipendenti dal gas importato.
La risposta è arrivata con un'accelerazione della diversificazione energetica, basata su investimenti in infrastrutture per l'importazione e la distribuzione di energia alternativa, in particolare di GPL e GNL e, negli ultimi anni, anche dei bio gas.

Per quanto riguarda il GPL in Europa, le dimensioni del mercato europeo sono state valutate a 38,6 miliardi di dollari nel 2024 e si prevede che crescerà a un CAGR del 3% dal 2025 al 2033 e varrà 50,30 miliardi di dollari entro il 2033 da 39,71 miliardi di dollari nel 2025[1].
Tuttavia, alcune analisi (OPIS) segnalano un lieve calo della domanda da 33,18 milioni t nel 2024 a **31,9 milioni t nel 2025**, trainato da una riduzione dell'utilizzo nel settore petrolchimico[2].

In Italia, il GPL mantiene un ruolo chiave, sostenuto da oltre **2,9 milioni di veicoli GPL** (secondo mercato UE) e circa **4.600 distributori** attivi, pari al 22% della rete totale di carburanti[3].
È impiegato anche per riscaldamento domestico e nelle applicazioni industriali, soprattutto nelle aree non metanizzate: nel 2021, circa il **6% delle famiglie rurali** usava GPL per il riscaldamento, con picchi fino al **12% al Sud e nelle isole**[4].

Sul fronte del GNL, l'Institute for Energy Economics and Financial Analysis (IEEFA) ha stimato che nel 2024 le importazioni europee di GNL siano diminuite del **19%**, mentre la capacità di rigassificazione dell'UE è cresciuta del **7%**, dopo un incremento del 22% dal 2021 al 2023 .
Secondo IEEFA, l'utilizzo di terminali è sceso sotto il 50%, suggerendo che la capacità installata potrebbe restare sottoutilizzata[5].
L'uso complessivo di gas in Europa è calato del 20% tra il 2022 e il 2024; la domanda di GNL è attesa raggiungere un **picco nel 2025**, spinta dal riempimento degli stoccaggi stagionali, per poi avviarsi a una **fase di riduzione strutturale** verso il 2030—in linea con il Green Deal e "Fit for 55".

[1] *Market Data Forecast, Europe LPG Market Size Report 2024–2033*
www.marketdataforecast.com/market-reports/europe-liquefied-petroleum-gas-market
[2] *Global LPG Outlook 2024 – OPIS www.opis.com/blog/europe-lpg-market-eyes-waning-petrochemicals/*

[3] *Liquid Gas Europe, Common Misconceptions about Autogas, luglio 2024:*
www.liquidgaseurope.eu/wp-content/uploads/2024/07/Common_misconceptions_about_Autogas.pdf
[4] *energasq8.it/gpl-trend-mercato/*
[5] *ieefa.org/european-lng-tracker*

In questo contesto, il consumo nazionale di gas naturale è nel 2024 già calato a **61,7 miliardi di metri cubi**, il livello più basso in 15 anni, con un calo del 2,5%, grazie anche alla maggiore penetrazione delle rinnovabili. Le importazioni sono scese anch'esse, attestandosi a **58,7 bcm**[6].

Nonostante il minor consumo, l'Italia prosegue l'implementazione di nuovi terminali GNL: la **FSRU di Ravenna**, con capacità di 5 bcm/anno, è operativa da maggio 2025, portando la capacità complessiva nazionale a **28 bcm/anno**[7].
Il progetto di un terminale a Porto Empedocle (8 bcm/anno) resta strategico e autorizzato, con possibile avvio post 2026[8].

Si tratta di investimenti pensati per far fronte all'emergenza dei costi del gas nel breve periodo, mentre sul lungo termine la transizione ecologica decisa dalla Commissione mira a trasformare profondamente il sistema energetico.

Nel 2024, il Parlamento Europeo ha adottato la nuova **Hydrogen and Gas Decarbonisation Package** (Direttiva 2024/1788 e Regolamento 2024/1789), aggiornando la normativa gas del 2009[9]. L'obiettivo è duplice: favorire la diffusione di gas rinnovabili e a basse emissioni (come idrogeno e biometano) e ridurre la dipendenza da forniture da Russia e Bielorussia, in linea con il Green Deal e il pacchetto Fit for 55. I nuovi atti normativi definiscono un quadro chiaro per lo sviluppo delle infrastrutture dell'idrogeno (tramite **ENNOH**, European Network of Network Operators for Hydrogen, e un regime di separazione proprietaria delle reti – unbundling) e incentivano una transizione verso gas sostenibili e reti rinnovabili, inclusi i cosiddetti **RFNBO** (Renewable Fuels of Non-Biological Origin, ovvero carburanti rinnovabili non derivati da biomassa, come l'idrogeno verde o i carburanti sintetici prodotti da energia rinnovabile). Inoltre, la normativa impone un divieto di nuovi contratti a lungo termine per il gas fossile dopo il 2049, sostenendo così una **uscita graduale dal fossile** nei decenni a venire.

Oggi, come emerge dall'European Biogas Association Statistical Report 2024, il settore del biogas sta già fornendo 22 miliardi di metri cubi di gas rinnovabile all'Europa pari al 7% del consumo totale di gas dell'UE, con una crescita del 21% sull'anno precedente. Il solo biometano ha superato i 4,9 miliardi di metri cubi, grazie all'attivazione di oltre 1.500 impianti, che hanno contribuito a evitare 106 Mt di CO_2. Le stime al 2030 indicano una capacità di oltre 41 miliardi di metri cubi, con il potenziale di superare i 100 miliardi entro il 2050.

[6] *Reuters (2024), Italy gas consumption falls to 15-year low in 2024, imports down to 58.7 bcm, 3 giugno 2024. Disponibile su: www.reuters.com/markets/commodities/italy-gas-consumption-2024-low-imports-58-7bcm-2024-06-03/*

[7] *www.enerdata.net/publications/daily-energy-news/snam-receives-5-bcmyear-fsru-its-ravenna-lng-import-terminal-italy.html*[8] *Federchimica Assogasliquidi*

[8] *www.gem.wiki/Porto_Empedocle_LNG_Terminal*

[9] *https://energy.ec.europa.eu/topics/markets-and-consumers/hydrogen-and-decarbonised-gas-market_en*

GPL e GNL per non addetti ai lavori

Il GPL (Gas di Petrolio Liquefatto) è una miscela di idrocarburi, principalmente propano e butano; si estrae per più del 70% dal gas naturale e, per il restante, dalla raffinazione del petrolio. In condizioni naturali, il GPL si presenta sotto forma di gas, ma può essere agevolmente liquefatto se sottoposto a moderate pressioni (in forma liquida occupa un volume 270 volte inferiore rispetto allo stato gassoso). Il GPL è una fonte energetica a basso impatto ambientale, indicato dalla Direttiva Europea sulla diffusione dei combustibili alternativi come uno degli strumenti utili a raggiungere il traguardo di riduzione del 60% dei gas effetto serra entro il 2050[10].

Il GNL (Gas Naturale Liquefatto) è una miscela di idrocarburi costituita prevalentemente da metano (90-99%); è ottenuto comprimendo e raffreddando la miscela di gas a una temperatura di -160°, può essere stoccato allo stato liquido in appositi contenitori e trasportato ovunque, anche nelle zone non raggiunte dalla rete del metano (in montagna, in campagna e nelle isole). Durante il processo di liquefazione il suo volume si riduce di ben 600 volte e ciò permette di immagazzinare una grande quantità di energia in poco spazio[11].

L'evoluzione di una storia ambiziosa

Nasciamo sotto il segno dell'energia e oggi narriamo una società con quasi 90 anni di esperienza nella distribuzione di GPL e GNL in Italia. Fondata a Milano nel 1936, Liquigas è stata una delle prime realtà aziendali a sviluppare il business della distribuzione di bombole di gas in Italia.

Sulla timeline di questo nostro racconto, posiamo nel 1938 una milestone di assoluto valore: la costruzione del primo stabilimento a Porto Marghera. Stabilimento che, dopo appena due anni, fu distrutto da un bombardamento aereo, costringendo l'azienda a un'interruzione delle attività. Con la fine della Seconda Guerra Mondiale, la Società decise di diversificare il proprio portafoglio prodotti e introdusse la vendita al dettaglio di articoli come apparecchi a fiamma e prodotti per il campeggio. Nel 1981, Eni acquisì il ramo GPL di Liquigas, nonché Pibigas, allora principale distributore del Sud Italia. Il risultato fu Liquipibigas che, nel 1994, venne acquisita dal Gruppo Olandese SHV e fusa con la propria partecipata NOVOGAS. Da qui inizia il capitolo di una nuova Liquigas, quella di oggi.

L'energia di un Gruppo

Liquigas è una società al 100% di SHV Energy, realtà operante a livello mondiale, dal 1896, nella commercializzazione di GPL e GNL e a sua volta parte di SHV Holdings, gruppo olandese che, attivo in molteplici settori, serve 26 milioni di clienti.
Consapevole delle sfide poste dal mercato energetico in continua evoluzione, SHV Energy è impegnata nello sviluppo di soluzioni energetiche low carbon, a supporto delle aree non metanizzate, e promuove GPL e GNL come fonti pulite in grado di incidere sul futuro delle aree rurali del mondo, garantendo la sostenibilità del loro sviluppo. Tutto questo grazie all'impegno e alla passione di 13.000 dipendenti che lavorano in quattro continenti.

Il nostro impegno: accesso all'energia e sviluppo delle comunità off-grid

In Italia, **una quota significativa della popolazione vive in territori non metanizzati** o con accesso limitato alle reti energetiche convenzionali. Parliamo di oltre **1.300 comuni**, in prevalenza situati in aree montane, rurali o insulari. In questi contesti, garantire l'accesso a un'energia pulita, sicura ed efficiente è una sfida logistica, tecnica e ambientale.

Liquigas risponde a questa esigenza attraverso un **modello di distribuzione indipendente** dalla rete nazionale, in grado di portare energia anche nei **luoghi più remoti del Paese**. Grazie a **soluzioni flessibili** basate su bombole, serbatoi e reti canalizzate, garantiamo continuità e affidabilità energetica a cittadini, imprese, attività artigianali e turistiche, contribuendo concretamente allo sviluppo delle comunità locali.

L'utilizzo di **GPL e GNL** rappresenta, in questi territori, una **risposta concreta per sostituire fonti più impattanti** come il gasolio e altre

[10] *Federchimica Assogasliquidi.*
[11] *Federchimica Assogasliquidi.*

soluzioni ad alta intensità carbonica, contribuendo a ridurre le emissioni, migliorare la qualità dell'aria e favorire il benessere delle persone.

Questo approccio si inserisce in una visione più ampia di **transizione energetica inclusiva**, che punta ad accompagnare famiglie e imprese verso fonti più moderne ed efficienti, migliorando la sostenibilità ambientale e le condizioni di vita, anche nei contesti meno serviti.

Ogni impianto viene realizzato nel rispetto del paesaggio e delle caratteristiche ambientali locali, ed è supportato da un'assistenza tecnica attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Portare energia dove altri non arrivano è il nostro impegno quotidiano: un impegno che guarda al futuro delle comunità e alla salute del pianeta.

Il nostro modello di business

SBM-1 Strategia, modello di business e catena del valore

Portiamo energia. Oggi, siamo il leader nazionale nella distribuzione di GPL e GNL, in bombole e serbatori, offrendo servizi di assistenza tecnica e smaltimento delle bombole. Presenti sul territorio attraverso 20 stabilimenti e depositi, circa 50 uffici vendita e una vasta rete di oltre 5.000 rivenditori di bombole di GPL, deteniamo una quota di mercato di circa il 20%. La nostra flotta si compone di 250 autobotti, abbiamo 1 terminale di proprietà e contiamo oltre 300.000 clienti in ambito domestico e industriale, con un fatturato totale di 581 milioni di euro.

La nostra catena del valore si concentra sulla garanzia di sicurezza, qualità ed efficienza in ogni fase, dall'approvvigionamento delle materie prime alla vendita e all'assistenza tecnica. Tutte le fasi sono gestite da un insieme di processi, tecnologie e risorse umane che ci consentono di offrire ai nostri clienti un servizio completo, caratterizzato da elevati standard di qualità.

Le fasi della catena del valore di Liquigas:

1. **Approvvigionamento delle materie prime**.
   Acquisizione del gas da fornitori esterni, che lo estraggono dal petrolio grezzo o lo producono tramite processi di raffinazione del gas naturale.
2. **Stoccaggio.**
   Immagazzinamento del gas, proveniente dall'estero principalmente via nave, presso depositi costieri, non di proprietà Liquigas, da cui poi il gas viene trasportato via gomma ai nostri stabilimenti e depositi su tutto il territorio nazionale.
3. **Installazione.**
   Installazione fisica dei serbatoi nell'area designata presso il cliente finale. Il processo comprende una valutazione del sito e la preparazione del terreno per garantire una sistemazione adeguata del serbatoio.
4. **Distribuzione.**
   Trasportiamo il gas dai nostri stabilimenti e depositi fino al cliente finale con modalità diverse a seconda del prodotto. Il trasporto primario, dai depositi costieri ai nostri impianti, è interamente affidato a trasportatori terzi. Il trasporto secondario viene invece gestito con mezzi propri per la maggior parte del prodotto sfuso, che consegniamo tramite autobotti direttamente nei serbatoi di varia capacità installati presso i clienti. Le bombole, invece, vengono riempite nei nostri stabilimenti e poi affidate a trasportatori e rivenditori terzi, che ne curano la distribuzione fino all'utilizzatore finale.
5. **Vendita e assistenza.**
   Vendita al dettaglio del gas ai clienti finali (privati o aziende) e fornitura di eventuali servizi di assistenza tecnica, come installazione o manutenzione di bombole e serbatoi.
6. **Smaltimento.**
   Smaltimento delle bombole non più riutilizzabili tramite l'affidamento a una società specializzata.

La strategia di Sostenibilità

La transizione energetica richiede **soluzioni concrete, graduali e accessibili**, capaci di ridurre le emissioni climalteranti senza compromettere la sicurezza e la continuità dell'approvvigionamento energetico, in particolare nei territori non serviti dalle reti tradizionali. In questo contesto, Liquigas prosegue il proprio impegno per accompagnare clienti e comunità verso un modello energetico più sostenibile, promuovendo l'impiego di **combustibili alternativi e a basso impatto ambientale**.

In linea con la visione del Gruppo SHV Energy, l'obiettivo è **sostituire progressivamente i combustibili fossili** con alternative rinnovabili e a basse emissioni, come il bioGPL, il bioGNL e altri carburanti avanzati. Queste soluzioni si inseriscono in un contesto di continuità operativa e logistica, grazie alla loro compatibilità con le infrastrutture esistenti e alla possibilità di essere adottate in tempi rapidi.

Un ruolo centrale in questo processo è affidato a **Futuria**, la business unit di SHV Energy nata per sviluppare e distribuire combustibili sostenibili e soluzioni energetiche innovative. Nel 2024, Futuria ha rafforzato la propria presenza come punto di riferimento tecnologico per il Gruppo, guidando progetti pilota sulla produzione di bioGPL da CO_2 e metano di origine zootecnica, e contribuendo a nuove tecnologie per la generazione di idrogeno a basse emissioni. Le sue attività si concentrano in particolare sulle applicazioni off-grid e industriali, ambiti in cui Liquigas è fortemente attiva.

Alla base di questa evoluzione, vi è una **forte collaborazione con il mondo della ricerca**, che vede coinvolti partner scientifici internazionali — tra università, centri di ricerca e realtà tecnologiche — impegnati a esplorare nuove fonti, processi e applicazioni per i carburanti rinnovabili.

Parola d'ordine per il futuro: biocombustibile

BIO GNL: Noto come metano liquido, è un combustibile alternativo prodotto da una vasta gamma di residui biologici, tra cui biomassa, rifiuti organici e scarti di produzione agricola. Questo rende il processo di produzione del bioGNL una soluzione sostenibile e vantaggiosa per l'ambiente ed anche facile da immagazzinare e trasportare.

BIO GPL: Il bioGPL è un gas liquido prodotto da fonti rinnovabili. È l'alternativa verde del gas di petrolio liquefatto (GPL) e si ottiene come sottoprodotto dei processi di idrotrattamento di oli vegetali (Hydrotreated Vegetable Oil, o HVO), ad oggi il principale metodo utilizzato per la produzione di biodiesel. Grazie alla rete di SHV Energy, già distributore di bioGPL in 10 paesi Europei, noi di Liquigas possiamo proporre ai nostri clienti un'alternativa facile da implementare e che offre emissioni di gas serra ridotte.

r-DME (Dimetiletere rinnovabile (C2H6O)): Gas sintetico ottenuto da reflui zootecnici, scarti vegetali e rifiuti solidi urbani. Nel 2024 ha ottenuto un riconoscimento ufficiale dalle Nazioni Unite come combustibile alternativo sostenibile, utilizzabile in miscela fino al 12% con GPL. Con SHV Energy, consideriamo il dimetiletere rinnovabile (rDME) una delle principali aree di sviluppo per il futuro a breve e medio termine. Ciò è possibile grazie alla disponibilità di tecnologie di produzione esistenti e alla capacità di produrlo da fonti organiche abbondanti come reflui zootecnici, scarti vegetali della produzione di biomassa e rifiuti solidi urbani.

Negli scorsi anni, abbiamo condotto **un'analisi approfondita del ciclo di vita (Life Cycle Assessment) dei prodotti fossili**, inclusi il GPL e il GNL, mettendoli a confronto con le biomasse e l'energia elettrica e fornendo elementi utili per proseguire gli studi **con il ciclo di vita dei prodotti BIO** (bioGNL, bioGPL e r-DME). I risultati, ottenuti nel 2023, forniscono una solida base per la continua ricerca di combustibili a basso impatto inquinante e di emissioni di CO2 (cfr. cap. 2 par. 2.1.1 Cambiamenti climatici). **Il bioGPL e l'rDME possono ridurre le emissioni di CO_2 fino all'85% rispetto agli olii combustibili, mentre il bioGNL può garantire riduzioni di CO_2 ancora maggiori**, a seconda delle materie prime utilizzate per la sua produzione[12]. I biocombustibili e i combustibili sintetici sono al 100% compatibili con le attuali apparecchiature e modalità di logistica e trasporto, dal momento che rappresentano una **tecnologia "drop-in"** che consente una facile conversione senza costi aggiuntivi.

[12] *Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto sull'inquinamento atmosferico*

1.2 L'analisi di materialità di SHV Energy

IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti
IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa
SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

L'analisi di materialità è un'attività fondamentale per identificare i rischi, le opportunità e gli impatti connessi alla sostenibilità nelle sue tre dimensioni – ambientale, sociale e di governance (ESG). Si tratta di un processo a duplice valenza: da un lato consente di individuare i temi rilevanti per gli stakeholder; dall'altro permette di trasformarli in oggetto di una rendicontazione trasparente, efficace e strategica. La materialità, infatti, significa riflettere sui punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, affinché questa possa non solo affrontare in modo resiliente i cambiamenti del contesto, ma anche coglierne le opportunità.

In questo contesto, **Liquigas recepisce integralmente l'analisi di doppia materialità condotta dalla capogruppo SHV Energy**, elaborata nel 2023 e affinata nel 2024, in coerenza con il quadro degli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** previsti dalla **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**. SHV Energy, che potrebbe essere soggetta agli obblighi di rendicontazione a partire dall'esercizio 2027 (con prima pubblicazione nel 2028), ha condotto una valutazione sistematica dei temi ESG, con l'obiettivo di identificare quelli materiali sia per gli impatti generati sull'ambiente, la società e le persone (materialità d'impatto), sia per gli effetti che questi temi possono avere sulle performance economico-finanziarie dell'organizzazione (materialità finanziaria).

L'esito dell'analisi ha portato alla definizione di **nove tematiche materiali**, selezionate per la loro rilevanza strategica e allineate al quadro ESRS:

AMBIENTALE	SOCIALE	GOVERNANCE
• Cambiamento climatico • Economia circolare • Accesso a energie più pulite	• Salute e sicurezza • Attrazione, sviluppo e fidelizzazione dei talenti • Diversità e inclusione • Customer Experience	• Anti-corruzione • Attività politiche e di lobbying

Alcune di queste tematiche sono direttamente riconducibili agli standard previsti dagli ESRS: il cambiamento climatico è collegato all'**ESRS E1**, l'economia circolare all'**ESRS E5**; salute e sicurezza, attrazione e sviluppo dei talenti, diversità e inclusione rientrano nell'**ESRS S1**; l'anti-corruzione e le attività politiche e di lobbying fanno riferimento all'**ESRS G1**. Le restanti tematiche, accesso a energie più pulite e customer experience, sono considerate temi specifici dell'impresa (entity-specific) e riflettono la visione strategica e settoriale di SHV Energy.

A supporto di questi temi, SHV Energy ha individuato due "**Strategic Enablers**":

- → **Cybersecurity**, quale pilastro per garantire la sicurezza dei dati, dei sistemi e delle operazioni aziendali;
- → **Innovation & Technology**, come leva trasversale per abilitare soluzioni sostenibili, scalabili e allineate agli obiettivi di transizione energetica.

Queste tematiche guidano le priorità ESG del Gruppo e costituiscono la base anche per il presente bilancio di sostenibilità di Liquigas, che ha scelto di **allineare il proprio reporting al quadro ESRS, utilizzando l'analisi di materialità di SHV Energy come riferimento**. Questa scelta garantisce coerenza con la strategia e le future evoluzioni normative, rafforzando il contributo di Liquigas agli obiettivi comuni del Gruppo in materia di sostenibilità.

Allo stesso tempo, il recepimento dell'analisi di materialità avviene con la dovuta attenzione alle **specificità del contesto italiano**. Un esempio rilevante è il **tema della lotta all'abusivismo**, che per Liquigas rappresenta una priorità strategica fortemente legata al mercato nazionale. Questo aspetto è trattato all'interno del presente bilancio nel capitolo "*I clienti al centro*" e si collega anche al tema più ampio della Customer Experience, in quanto esprime l'impegno dell'azienda nel garantire legalità, trasparenza e protezione per i consumatori.

Gli obiettivi di sostenibilità

Nel 2021 abbiamo definito i nostri obiettivi di sostenibilità con un orizzonte temporale al 2025 e, stando a quanto emerge dall'analisi di sostenibilità, la direzione intrapresa sembra quella giusta.
Le tematiche rilevanti del Gruppo sono infatti ben rappresentate dagli obiettivi e dalle azioni portate avanti nel corso di questi anni.

La nostra visione per un futuro sostenibile: avanzamento del piano strategico di sostenibilità 2021-2025

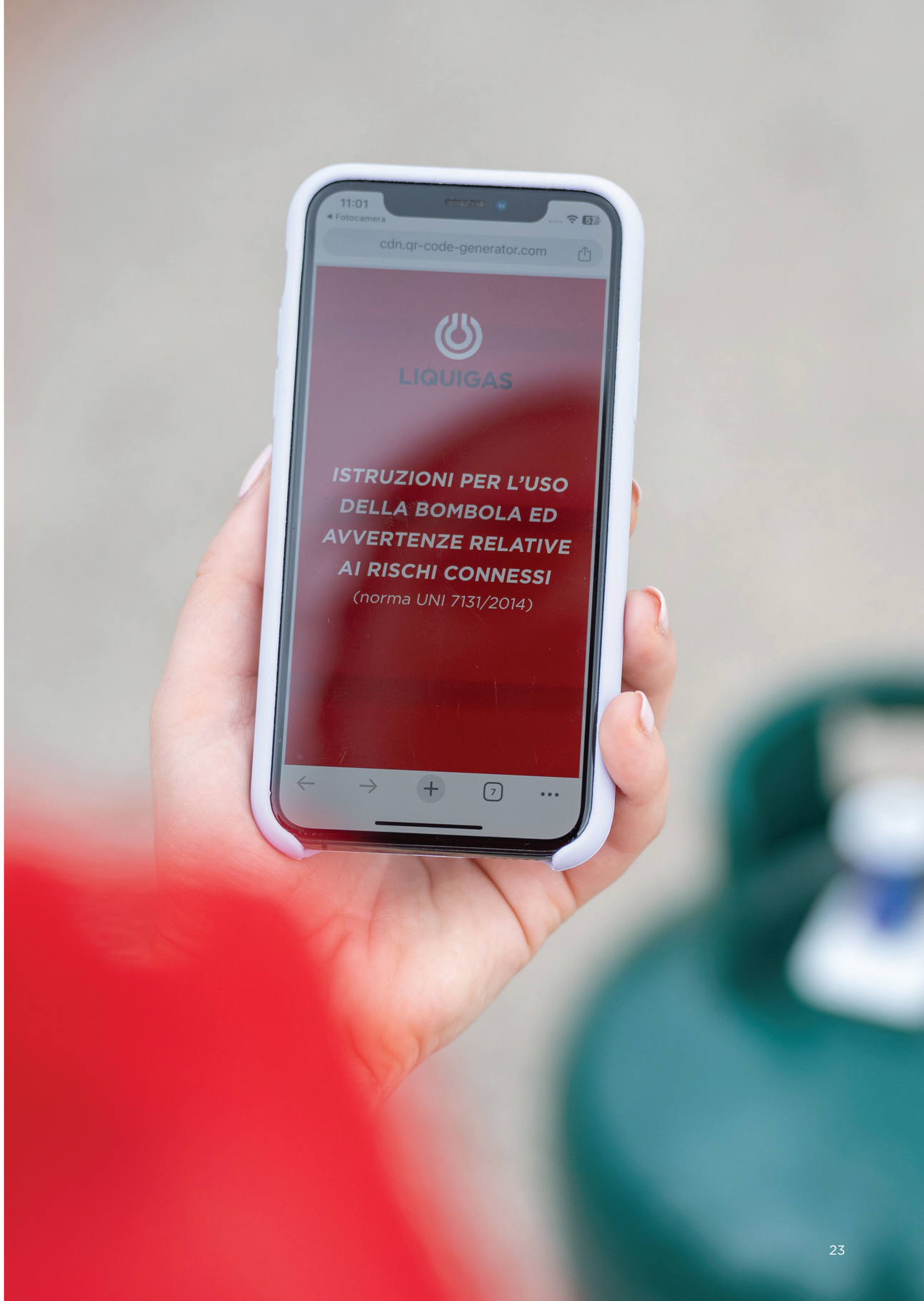
TEMATICA RILEVANTE PER SHV ENERGY	DIMENSIONE	SDGS	OBIETTIVI	A CHE PUNTO SIAMO
Salute e sicurezza Customer Experiencew	Liquigas garantisce la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore	3; 8; 11	Zero infortuni (2025)	**Liquigas per la sicurezza delle persone:** • Installati 32.000 SPINCap di cui 9.000 nel 2024. **Liquigas per la sicurezza dei trasportatori:** • **Corso di formazione sulla guida sicura e consapevole**, che ha coinvolto fino ad oggi 122 autisti dipendenti, esteso nel 2024 anche ai responsabili di stabilimento e ai membri dell'Extended Leadership Team. • Completata **l'installazione di black box** su tutte le autobotti di proprietà. **Liquigas per la sicurezza dei dipendenti:** Indice di frequenza infortuni (n° infortuni / ore lavorate) * 200.000: • 3.47 al 2016 • 1.16 al 2024 Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi): 0 nel 2024
Climate Change	Liquigas migliora la qualità dell'aria e agisce rispetto al cambiamento climatico	3; 7; 11; 12; 13	25% di riduzione di CO2 al 2025 Zero CO2 emessa per unità energetica al 2040	**Sostegno alle politiche pubbliche** • Studio sperimentale (svolto dall'Istituto scientifico Innovhub) di un nuovo combustibile alternativo composto da GPL/BioGPL/r-DME in proporzione 60%-20%-20%. • Sono stati avviati dei nuovi studi (LCA) su combustibili tradizionali e bio (BioGPL e BioGNL) in collaborazione con il Politecnico di Milano. • Avviate nel 2024 le trattative che hanno portato nel 2025 alla prima fornitura di BIO GPL sul mercato italiano. **Riduzione dell'impatto ambientale interno all'organizzazione** • Acquisto di energia elettrica attraverso contratti con garanzia d'origine e autoproduzione di energia elettrica da pannelli fotovoltaici
Climate Change	**Liquigas migliora la qualità dell'aria e agisce rispetto al cambiamento climatico**	3; 7; 11; 12; 1	25% di riduzione di CO2 al 2025 Zero CO2 emessa per unità energetica al 2040	• Prosegue l'attività di rinnovamento della flotta aziendale con veicoli sempre più ecologici (carrelli elevatori, auto-botti, vetture aziendali). • Prosegue il progetto di ottimizzazione delle tratte per ridurre gli impatti ambientali associati al trasporto. • Nel 2024 la quota di energia da fonti rinnovabili è salita al 16%, grazie all'aumento dell'uso di biocarburante HVO nei veicoli commerciali.
Access to cleaner energy	**Liquigas dà valore all'industria italiana**	8	100% offerta di energia nei comuni non metanizzati e difficilmente metanizzabili (2025)	**Co-progettazione sostenibile** • Proseguono le iniziative per favorire la creazione di comunità a impatto zero, promuovendo lo switch energetico.
Attività politiche e di lobby Customer Experience Anticorruzione	**Liquigas promuove la legalità**	8	50% di riduzione dei riempimenti abusivi (2025) 100.000 ragazzi formati (2025)	**Sviluppo di prodotti a supporto della legalità** • Proseguono le denunce e le investigazioni dei comportamenti illegittimi a sostegno delle istituzioni. **Educazione alla legalità** • Prosegue l'integrazione dei contenuti di sensibilizzazione della sicurezza e alla legalità nei progetti di educazione come "1,2,3... Respira!".
Talent attraction, development and retention, Diversity and inclusion,	**Le persone di Liquigas abilitatori del cambiamento**		100 % del personale testimone della nostra cultura	**Cultura dell'innovazione e Sostenibilità** • Rafforzamento della governance nella gestione dell'innovazione e sostenibilità. **Benessere dei dipendenti** • Introduzione del Premio di Partecipazione. • Introduzione del lavoro agile in modo stabile. **Parità di trattamento e opportunità** • Avvio del programma interno "Includere per innovare" che mira, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti i dipendenti, alla definizione di una strategia e un action plan per aumentare l'inclusione in Liquigas.

Nel confronto tra le tematiche materiali individuate da SHV Energy e il Piano Strategico di Sostenibilità 2021–2025 di Liquigas, la **Customer Experience** risulta l'unico ambito oggi ritenuto materiale a livello di Gruppo e non ancora pienamente integrato nel piano di sostenibilità aziendale. Questa parziale assenza è giustificata dal fatto che il piano attuale si basa su una precedente analisi di materialità. Va comunque sottolineato che **alcuni aspetti della Customer Experience trovano già un primo livello di copertura**: si pensi, ad esempio, al progetto SpinCap, che contribuisce a migliorare la qualità del servizio riducendo i riempimenti illegali e aumentando la tracciabilità delle bombole.

Il tema è tuttavia **ampiamente sviluppato nella strategia digitale di Liquigas**, che si muove all'interno del framework Business Digital Strategy definito da SHV Energy e articolato su quattro pilastri: Business Optimization, Profitable Growth, New Business e Digital & Data Foundation. Sebbene condiviso a livello di Gruppo, questo modello è decentrato, consentendo a ogni business unit di definire le proprie priorità digitali. In tale ambito, **Liquigas ha identificato la Customer Experience come uno degli obiettivi strategici centrali**, con la finalità di diventare un'azienda sempre più customer oriented e di ampliare le possibilità di relazione digitale con i clienti.

Proprio in questa direzione si inseriscono **iniziative specifiche già operative**, come il potenziamento delle attività di marketing digitale per aumentare la capacità di acquisire nuovi clienti online, l'adozione progressiva di soluzioni completamente digitalizzate nel ciclo contrattuale, **l'integrazione di touchpoint digitali** sempre più accessibili e semplici da utilizzare (cfr par. 3.4.1 Customer Experience).

Liquigas continuerà a monitorare e aggiornare i propri obiettivi di sostenibilità, integrando progressivamente i risultati della nuova analisi di doppia materialità del Gruppo e garantendo coerenza con le evoluzioni normative e strategiche a livello europeo.



1.3 I nostri stakeholder e le modalità di coinvolgimento

SBM-2 Interessi e prospettive degli stakeholder

Crediamo in un atteggiamento proattivo, collaborativo e rispettoso nei confronti di tutti i nostri stakeholder, un approccio che rappresenta il fondamento di **un successo socioeconomico sostenibile nel lungo periodo**.

A tal fine, anticipare e, dovunque possibile, soddisfare i loro interessi, rappresenta un elemento fondamentale del processo **di stakeholder engagement**.

Gli stakeholder maggiormente rappresentativi per attività di engagement sono:

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI DIALOGO (SURVEY, FACE TO FACE MEETING, FORUM ETC.)	ARGOMENTI DISCUSSI	DESCRIZIONE E RISULTATO DELL'ENGAGMENT
Clienti privati	MyLiquigas App, Customer Center, sito web, social media, video tutorial	Customer Experience, qualità del servizio, sicurezza, semplicità d'uso	L'evoluzione digitale dei canali di contatto ha migliorato l'accessibilità e la gestione autonoma da parte dei clienti, in particolare attraverso la MyLiquigas App. I video tutorial presenti anche nei punti vendita supportano un uso corretto e sicuro dei prodotti. Le attività sono in linea con l'obiettivo strategico di migliorare la customer experience e aumentare l'interazione digitale.
Clienti corporate	Incontri commerciali, assistenza tecnica, progetti pilota, audit	Prodotti e servizi sostenibili, qualità e soddisfazione, sicurezza	Il rapporto con i clienti corporate è gestito in modo diretto e consulenziale, con un confronto continuo sui bisogni specifici, anche in termini di sicurezza degli impianti, per cui Liquigas realizza audit periodici. L'interlocuzione è anche occasione per presentare soluzioni personalizzate e supportare percorsi di efficienza energetica. I clienti corporate rappresentano un interlocutore strategico nell'evoluzione dell'offerta sostenibile di Liquigas, anche in relazione all'introduzione di nuovi combustibili come il BioGPL, per cui nel 2024 sono state avviate le prime trattative
Partner Commerciali	Riunioni, Codice di Condotta Business Partner	Inquinamento atmosferico locale, Cambiamenti climatici, Energia, Prodotti e servizi sostenibili, sicurezza	La collaborazione attiva consente di individuare soluzioni innovative per rafforzare la sostenibilità nella catena del valore, migliorare la sicurezza e contribuire a una mobilità e industria più sostenibili.
Gas suppliers	Riunioni, partnership	Cambiamenti climatici, economia circolare	Attività di confronto sui nuovi combustibili (es. BioGPL, rDME), sulle forniture e sulle prospettive di decarbonizzazione comuni, anche nell'ambito dei progetti sperimentali condotti con centri di ricerca.
Fornitori di servizi	Contratti, audit, codice di condotta dei fornitori	Qualità, salute e sicurezza	I fornitori di servizi critici (es. trasporti, manutenzione) sono gestiti attraverso una contrattualistica strutturata e soggetti a audit e verifiche periodiche, in particolare in ambito HSE. L'adozione del Codice di Condotta Fornitori rafforza il presidio etico e operativo, garantendo che i partner rispecchino i valori di sicurezza, qualità e integrità promossi da Liquigas lungo la catena di fornitura.
Comunità Locali – scuole	Progetto "1,2,3... Respira!", survey in collaborazione con SWG	Inquinamento atmosferico locale, Cambiamenti climatici, Energia, Iniziative per la comunità	Grazie al concorso, gli studenti sviluppano progetti creativi su temi ambientali, che permettono di aumentare la consapevolezza e l'attenzione su questo argomento. Nel 2024, l'iniziativa è stata arricchita con un **questionario realizzato in collaborazione con SWG**, rivolto agli studenti della scuola secondaria di primo grado, con l'obiettivo di raccogliere percezioni, consapevolezza e comportamenti sul fronte della sostenibilità. I risultati hanno offerto un'immagine del rapporto tra nuove generazioni e ambiente.
Comunità Locali – amministrazioni e associazioni	Riunioni, iniziative congiunte	Integrità di business, Salute e sicurezza, Iniziative per la comunità Inquinamento atmosferico locale, Cambiamenti climatici, Energia, Prodotti e servizi sostenibili	Incontri sull'individuazione di azioni di contrasto al riempimento abusivo, che hanno portato alla collaborazione con la Guardia di Finanza italiana, e sull'individuazione di soluzioni green per favorire e contribuire al Turismo Sostenibile con le associazioni locali.
Comunità Locali – Istituti di ricerca	Riunioni, tavoli tecnici, progetti congiunti	Inquinamento atmosferico locale, Cambiamenti climatici, Energia, Iniziative per la comunità, Prodotti e servizi sostenibili	Stretta collaborazione con Istituti di Ricerca, come Innovhub, per promuovere studi specifici utili allo sviluppo di soluzioni sostenibili e aumentare la consapevolezza dei vantaggi dei prodotti Liquigas.
Dipendenti	Survey, riunioni, focus group, Istituto Paritetico Aziendale (IPA)	Salute e sicurezza, Sviluppo delle persone	I dipendenti vengono frequentemente consultati per individuare eventuali problemi o lacune su cui Liquigas può intervenire. Un esempio è il focus group realizzato per identificare le aree a maggior rischio di HS (ad esempio: identificazione di near miss, sensibilizzazione dei dipendenti e adozione di best practice) verso il progetto Liquicare. Gli incontri con i dipendenti servono anche a scoprire la formazione specifica da erogare loro per favorire lo sviluppo delle loro competenze. La conduzione di sondaggi fornisce indicazioni sulla disponibilità e l'apprezzamento dei dipendenti nei confronti del welfare fornito (es.: progetto Smartworking).
Investitori del Gruppo SHV	Riunioni e condivisione di report	Tutti i temi materiali	Condurre incontri sui progressi della sostenibilità per renderli consapevoli delle performance di sostenibilità dell'azienda, allineando visione e strategie.

1.4 Una governance integrata

GOV-1 Il ruolo degli Organi di amministrazione, direzione e controllo
GOV-2 Informazioni fornite e questioni di sostenibilità affrontate dagli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa
GOV-3 Integrazione delle performance di sostenibilità nei sistemi di incentivazione
GOV -5 Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

La gestione ordinaria e straordinaria delle attività societarie in Liquigas è affidata al **Consiglio di Amministrazione (CdA)** che svolge un ruolo chiave nelle funzioni di indirizzo strategico del business e di coordinamento della struttura organizzativa. Tutti i membri del CdA sono dipendenti di Liquigas o di SHV Energy e la loro nomina è effettuata dall'Assemblea dei Soci.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME	GENERE
Presidente e consigliere delegato	Liselot Malene Van Der Wal	Donna
Amministratore delegato	Giuseppe Fiorino	Uomo
Consigliere delegato	Claudio Bianchi	Uomo
Consigliere	Mark George Wolt	Uomo
Consigliere	Glaura Hadje Kartalian Grandi	Donna

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di approvare le strategie organizzative e sviluppare una politica direzionale anche in relazione alle tematiche di sostenibilità. Esercita i propri poteri di indirizzo, governo e controllo mediante riunioni periodiche.

Nell'elaborazione della strategia e nella gestione delle politiche di Liquigas, il CdA è supportato dal Leadership Team e dall'Extended Leadership Team. Si tratta di due gruppi di lavoro che coinvolgono l'Amministratore Delegato e i Dirigenti responsabili delle funzioni aziendali con compiti di direzione e controllo. A questi si possono aggiungere, sulla base di esigenze e temi specifici, degli ospiti su invito.

I compiti del Leadership Team Liquigas

- → Condividere le politiche e le strategie del Gruppo SHV;
- → Contribuire a elaborare le politiche e le strategie Liquigas, prendendo decisioni strategiche per l'azienda;
- → Monitorare l'andamento aziendale rispetto agli obiettivi di breve e medio periodo;
- → Condividere i principali obiettivi funzionali, intesi come declinazione degli obiettivi aziendali, e discutere eventuali problematiche o iniziative interfunzionali, arrivando anche a prendere decisioni;
- → Approvare i nuovi progetti con impatto significativo e verificarne l'andamento così da intervenire con eventuali decisioni correttive;
- → Fornire gli elementi per l'approvazione degli investimenti e disinvestimenti più significativi.

I compiti dell'Extend Leadership Team Liquigas

- → Condividere le politiche e le strategie Liquigas e del Gruppo SHV;
- → Condividere le informazioni relative a: mercato di riferimento, andamento dei progetti interfunzionali e dei progetti aziendali più significativi, principali indicatori di business aziendali e risultati raggiunti;
- → Verificare l'andamento aziendale rispetto agli obiettivi di breve e medio periodo;
- → Raccogliere contributi da parte dei colleghi in merito ad aree di miglioramento o risoluzione di criticità.
- → Il Leadership Team e l'Extended Leadership Team, nella gestione delle attività e dei progetti strategici, sono coadiuvati dal Customer Excellence Committee, orientato alla definizione della strategia e gestione del Portafoglio clienti, e dal Management Team di sede, che interviene per favorire iniziative integrative e/o correttive funzionali al raggiungimento degli obiettivi aziendali e alla risoluzione di eventuali criticità.

Le riunioni del Leadership Team si svolgono con cadenza mensile, mentre quelle dell'Extended Leadership Team con cadenza bimestrale.

Tra i punti all'ordine del giorno degli incontri periodici di entrambi i Team vi è anche un'attività di controllo della gestione e andamento dei progetti e degli obiettivi di sostenibilità del business. Ciascun partecipante relaziona, all'occorrenza, i colleghi in merito alle questioni di sostenibilità di propria competenza. Il confronto periodico con la capogruppo SHV Energy sui temi correlati all'innovazione nel settore e alla sostenibilità – nell'ambito di tavoli di lavoro dedicati - è parte integrante del modello di governance della sostenibilità.

In ambito ESG, spetta all'Amministratore Delegato la revisione e l'approvazione dell'analisi di materialità e del Bilancio di Sostenibilità.

Le politiche di remunerazione adottate da Liquigas prevedono un compenso fisso per i membri del CdA; pertanto, non sono previsti schemi di incentivazione che colleghino la componente variabile a obiettivi ESG con l'unica eccezione dell'Amministratore Delegato, il quale ha una componente variabile della remunerazione connessa a un obiettivo legato all'ambito della sicurezza (indice di frequenza degli infortuni) e al cambiamento climatico (riduzione delle emissioni scope 1 e 2). Non è attualmente previsto un processo specifico per la valutazione dei membri del CdA relativamente alla gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità di sostenibilità.

Il collegio sindacale

Secondo quanto stabilito dal Codice Civile, il Collegio Sindacale svolge un fondamentale ruolo di vigilanza per la prevenzione e mitigazione dei potenziali conflitti di interesse, ponendo la massima attenzione agli eventuali rapporti con le parti correlate.

CARICA/RUOLO	NOME E COGNOME
Presidente	Stefano Consoli
Sindaco	Claudio Zulli
Sindaco	Emilio Grazioli
Sindaco supplente	Lorenzo Keller
Sindaco supplente	Roberta Lecchi

1.5 La creazione di valore economico e la distribuzione agli stakeholder

(GRI 2021-1) – Valore economico direttamente generato e distribuito

Nel 2024, il fatturato di Liquigas si mantiene sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, attestandosi a circa **553 milioni di euro** (-0,2%). Il contenimento di alcune voci di costo ha contribuito a generare un utile netto di oltre **28 milioni di euro**, in crescita del **41,6%** rispetto al 2023.

Il prospetto di distribuzione del valore direttamente generato si basa sulla riclassificazione del conto economico del Bilancio di Liquigas SpA. Il valore economico generato rappresenta la ricchezza economica prodotta nel corso dell'anno dalla nostra Società, mentre l'analisi del valore economico distribuito consente di ottenere una valutazione dell'impatto economico-sociale creato, misurando la ricchezza prodotta a vantaggio di tutti gli stakeholder. Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito e comprende, tra le altre voci, gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali e gli accantonamenti.

		31.12.2023	31.12.2024
VALORE ECONOMICO GENERATO	**€**	**583.202.298**	**581.133.647**
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**€**	**56.042.885**	**61.416.135**
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**€**	**527.159.413**	**524.154.750**
Fornitori	€	460.591.390	456.670.967
Collaboratori	€	52.221.321	50.645.277
Finanziatori	€	5.924.013	5.483.702
Azionisti	€	0	0
Pubblica Amministrazione	€	8.228.596	11.239.289
Comunità	€	194.094	79.515

1.6 Approfondimento metodologico: criteri di redazione

Il presente **Bilancio di Sostenibilità** è un documento redatto su base volontaria da Liquigas S.p.A. ispirato agli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, emanati da EFRAG nell'ambito della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Sebbene Liquigas non rientri attualmente tra i soggetti obbligati alla rendicontazione ai sensi della CSRD, è parte del Gruppo **SHV Energy**, che potrebbe essere soggetto all'obbligo di reporting a partire dal 2028 (su dati dell'esercizio 2027), in base all'evoluzione del quadro normativo europeo.

Il report si ispira alla **metodologia adottata da SHV Energy**, adeguandola al contesto nazionale e alle specificità operative di Liquigas. Gli **Standard ESRS trattati** sono stati selezionati sulla base dell'**analisi di doppia materialità** condotta dalla capogruppo, descritta nel paragrafo "1.3 L'Analisi di materialità di SHV Energy".

Eventuali **limitazioni di perimetro o cambiamenti nella metodologia di calcolo** sono indicate nei singoli paragrafi relativi agli standard ESRS di riferimento. I dati relativi alle **emissioni di gas serra (GHG Scope 1, 2 e 3)** sono elaborati in conformità con il GHG Protocol. Inoltre, il bilancio è redatto con **riferimento ai GRI Standards – Universal Version**.

Salvo diversa indicazione, tutte le informazioni contenute nel documento si riferiscono a **Liquigas S.p.A.** e sono aggiornate *al **31 dicembre 2024**. Dove disponibile, è fornito anche il dato relativo al 2023, al fine di agevolare il confronto tra annualità.

Infine, **nessuna informazione relativa a proprietà intellettuale, know-how o risultati derivanti da processi di innovazione** è stata omessa nella redazione del presente documento.

2.

Energia che rigenera

2.1 La nostra attenzione per l'ambiente

FATTI E NUMERI CHIAVE

Il settore energetico è stato il primo ad attrarre le attenzioni delle regolamentazioni tese alla decarbonizzazione. A livello internazionale, gli Accordi di Parigi del 2015 hanno segnato il passo con la sottoscrizione, da parte dei partecipanti della COP 21, di un impegno formale a limitare il riscaldamento globale entro i 2°C, rispetto all'epoca preindustriale, e una presa di posizione netta con la dichiarazione di voler compiere tutti gli sforzi per raggiungere l'ancor più ambizioso obiettivo di 1.5°C. La COP 28 di Dubai ha per la prima volta formalizzato la necessità di intraprendere un percorso di uscita dall'uso dei combustibili fossili.

L'Unione Europea è l'istituzione che, negli ultimi anni, ha sviluppato le normative più stringenti e ambiziose rispetto alla transizione ecologica. Tra esse: EU Fit for 55, con l'obiettivo di ridurre entro il 2030 le emissioni di gas serra del 55% rispetto ai livelli del 1990; il target di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050; EU directive on renewable energies (Red III) per il raggiungimento di una quota di energie rinnovabili, sul mix energetico UE, pari al 42,5% entro il 2030; REPower EU, per la riduzione del consumo di gas del 15% e l'innalzamento al 13% dell'obiettivo sull'efficienza energetica.

In questo scenario, i nuovi combustibili, di origine sintetica e biologica (biocombustibili) – come biometano, bioGNL e bioGPL – si impongono come leva strategica. Offrono un duplice vantaggio: riducono fortemente le emissioni in fase d'uso e valorizzano scarti organici e sottoprodotti secondo una logica di economia circolare.

Nel 2024, la produzione europea di biometano ha superato i 6,4 miliardi di m^3 annui, con un incremento del +37% rispetto al 2023 e un risparmio stimato di oltre 100 milioni di tonnellate di CO_2 equivalenti (fonte: Commissione Europea – DG Energy). Parallelamente, si è registrata un'espansione rapida degli impianti di bioGNL: da 27 nel 2022 a 42 nel 2024, con più di 100 impianti previsti entro fine 2025 per una capacità complessiva attesa di oltre 15 TWh annui (fonte: EBA – European Biogas Association).

L'introduzione della Union Database europea (attiva dal novembre 2024) consente oggi la tracciabilità certificata dei biocombustibili, assicurando che le materie prime provengano da fonti sostenibili e compatibili con gli obiettivi RED III (Renewable Energy Directive III). Inoltre, le infrastrutture LNG esistenti in Europa sono già compatibili con l'uso di bio LNG, rendendo possibile una diffusione su larga scala senza la necessità di investimenti infrastrutturali aggiuntivi.

Per Liquigas, azienda attiva nella commercializzazione di GPL e GNL, queste evoluzioni rappresentano un'opportunità concreta per consolidare il proprio impegno nella transizione energetica. L'aumento dell'offerta di gas rinnovabili, la certezza normativa, la tracciabilità dei biocombustibili e la compatibilità con le infrastrutture esistenti creano un contesto favorevole allo sviluppo della propria offerta bio – già in fase di implementazione con l'avvio di collaborazioni per la distribuzione di bioGPL e l'esplorazione di soluzioni bioGNL.

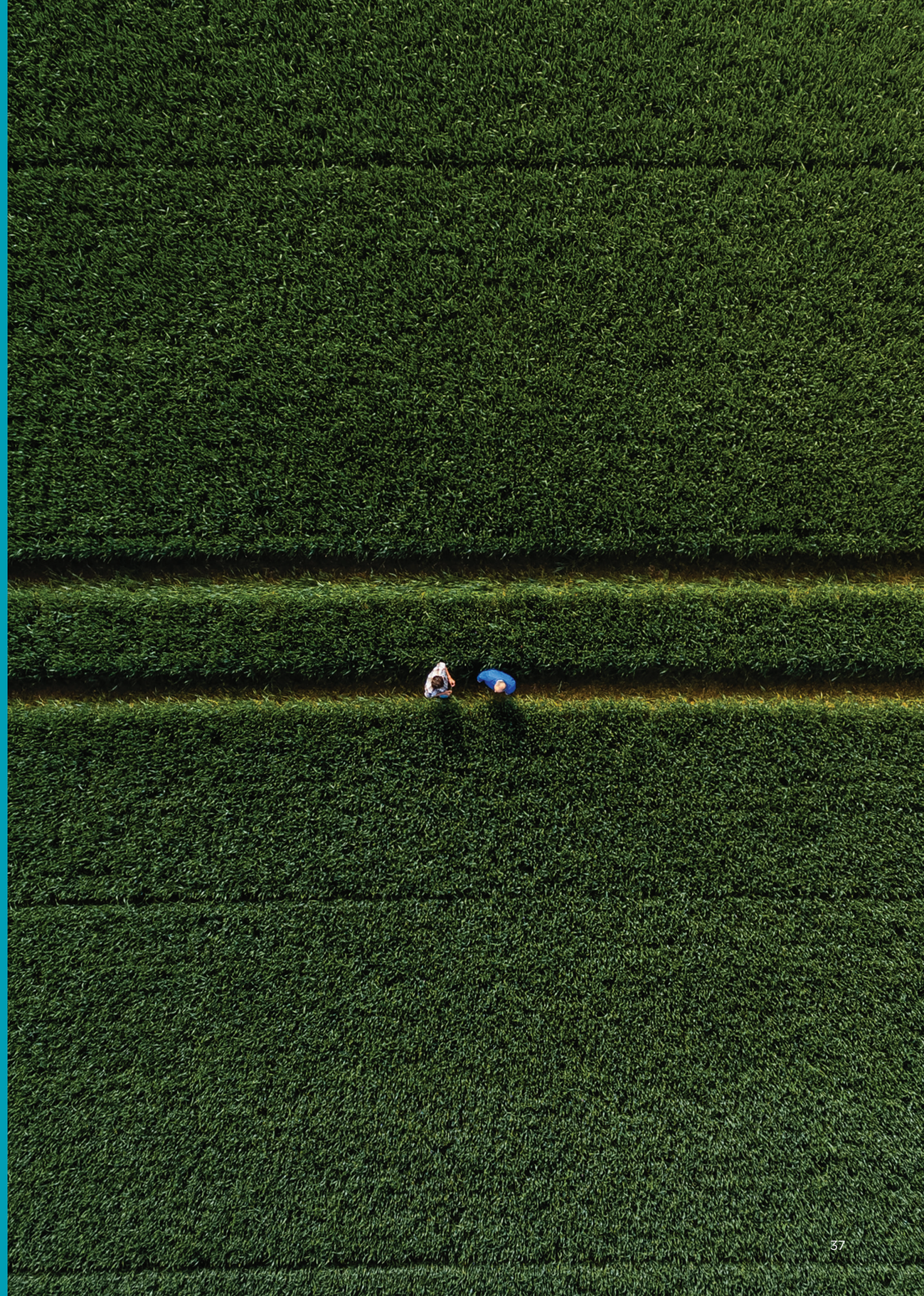
STRATEGIA E POLITICHE PER L'AMBIENTE

Tutelare e rispettare l'ambiente è responsabilità di tutti. È una nostra responsabilità, in qualità di attore privilegiato nelle comunità in cui operiamo. Scegliamo, per questo, di agire con rigore e attenzione, consapevoli dell'impatto che le nostre decisioni e azioni hanno sulla collettività. È il nostro impegno verso il futuro: avere cura di un bene che appartiene a noi così come alle prossime generazioni.

Una posizione chiara e ferma, che abbiamo formalizzato all'interno del **Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute, Ambiente ed Energia** (SGI). Si tratta del nostro strumento di indirizzo strategico che definisce l'insieme di procedure e moduli operativi che regolano e monitorano tutte quelle attività aziendali con una ricaduta (immediata o differita) su prevenzione degli incidenti rilevanti, sicurezza dei lavoratori, salvaguardia ambientale e uso efficiente dell'energia.

Obiettivo è individuare, gestire e monitorare l'impatto che la nostra attività ha sulle tematiche del SGI, individuando anche specifici programmi di interventi correttivi e/o migliorativi delle performance. È in questa cornice programmatica che le azioni inerenti a Energia, Emissioni, Inquinamento ed Economia Circolare trovano un riferimento strategico per la loro gestione.

Oltre a questo strumento interno, risulta avere particolare livello di importanza l'adesione al programma Responsible Care, sviluppato dall'industria chimica mondiale per implementare le migliori prassi in campo ambientale e di sicurezza e salute sul lavoro nel settore chimico. Liquigas vi aderisce in qualità di membro di Federchimica.



2.2 Cambiamenti climatici

Il nostro impegno e i nostri risultati nel 2024, in breve:

- → **16,3% di energia da fonti rinnovabili sul totale dei consumi**, in crescita rispetto al 12,9% del 2023, grazie all'aumento dell'uso di biocarburanti
- → **Primi accordi per il BioGPL**: avviate nel 2024 le trattative con clienti industriali per l'adozione di combustibili bio certificati, con i primi contratti previsti nel 2025
- → **Più mobilità sostenibile**: introdotte nuove vetture ibride e ampliata la convenzione aziendale per il rifornimento con carburante HVO.

Piano di transizione per i cambiamenti climatici

E1 – 1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici;
E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici;
E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi)

In uno scenario energetico globale che sollecita rigore, necessità di regolamentazione e controllo, consapevolezza e responsabilità di decisori e attori, noi di Liquigas abbiamo recepito le urgenze e ci facciamo **parte attiva della transizione ecologica in atto**. Abbiamo infatti, già da diversi anni, intrapreso un **percorso di innovazione** della nostra offerta, sì da rispondere alle rinnovate esigenze in campo ambientale.

Non produciamo ciò che forniamo, per questo i nostri consumi energetici e le nostre emissioni non rappresentano la principale voce dell'impatto che la nostra impresa ha sull'ambiente. Tuttavia, ci impegniamo costantemente nella riduzione e contenimento di queste voci di impatto, a conferma dell'attenzione posta su queste tematiche. Per esempio, tutta l'**energia elettrica è autoprodotta da pannelli fotovoltaici o acquistata attraverso contratti con garanzia d'origine**: ciò significa che le emissioni di CO2e (calcolate con approccio Market Based) collegate ai consumi di elettricità di Liquigas, sono pari a 0.

Muoviamo l'energia, pertanto la **logistica rappresenta una dimensione rilevante in termini di impatto sull'ambiente**. In quest'ottica, orientiamo i nostri sforzi in direzione di una continua **ottimizzazione dei trasporti**, così da registrare un costante risparmio del carburante utilizzato e una conseguente riduzione delle emissioni generate. L'introduzione di strumenti come l'**Autoplanning e la Forecast Analysis**, ha consentito una pianificazione più efficiente

e una gestione più puntuale della domanda, con un'ottimizzazione delle rotte e una riduzione dei chilometri percorsi, oltre che una maggiore precisione nella pianificazione, evitando viaggi superflui o non ottimizzati.

Parallelamente, abbiamo avviato un **programma di rinnovo continuo dei mezzi tecnici**, con un ricambio medio di circa 10 autobotti l'anno su una flotta complessiva di circa 200 veicoli, pari a un turnover annuo del 5%.

Anche la nostra flotta commerciale riflette l'impegno verso una mobilità più pulita. Attualmente Liquigas dispone di 270 vetture aziendali, all'interno delle quali si registra una crescente presenza di veicoli a minor impatto ambientale: auto a doppia alimentazione benzina/GPL, full hybrid, plug-in hybrid, mild hybrid diesel e un veicolo a metano. Il resto della flotta è ancora composto da vetture diesel, ma il percorso verso la decarbonizzazione è stato avviato con decisione. Parallelamente, abbiamo compiuto un importante passo in avanti anche sul fronte dei carburanti, scegliendo di estendere alla **fornitura di HVO** (olio vegetale idrotrattato) la convenzione già in essere con ENI. Si tratta di un combustibile più sostenibile, che permette una riduzione delle emissioni rispetto al diesel fossile tradizionale. A partire dall'agosto 2023, tutti gli utilizzatori di autovetture aziendali omologate all'uso dell'HVO (riconoscibili dalla sigla XTL) sono stati invitati, tramite apposita comunicazione interna, a effettuare i rifornimenti con questo carburante, salvo diversa indicazione. L'utilizzo dell'HVO sui veicoli medi e pesanti risulta invece limitato: le omologazioni da parte dei costruttori sono valide solo per i mezzi immatricolati a partire dal 2023. Pertanto, i veicoli precedenti non risultano compatibili, né potranno esserlo in futuro, con questa tipologia di carburante.

Portiamo a destinazione l'energia. Quell'energia che nel suo utilizzo genera un impatto sostanziale: **l'utilizzo di combustibili fossili per la produzione di energia è, da decenni, riconosciuta come la principale causa dei cambiamenti climatici**. Consapevoli di questa realtà, abbiamo intrapreso, già dal 2023, un percorso di rinnovamento della nostra offerta, virando progressivamente su **combustibili prodotti a partire da rifiuti di origine biologica** (come il BIO GPL e il BIO GNL) e su quelli di origine sintetica (come l'rDME).
In virtù della loro origine non fossile, **questi combustibili sono in grado di ridurre notevolmente le emissioni di CO2e in fase di consumo**. Infatti, come evidenziato da uno studio commissionato nel 2023 al Politecnico di Milano, che ha confrontato gli impatti tra GPL e BIO GPL, le emissioni di CO2e del BIO GPL arrivano, nella fase di consumo, a essere pressocché nulle, laddove rappresentano invece la voce emissiva più importante per il GPL.

Nel 2024, il nostro impegno verso questi nuovi combustibili si è ulteriormente rafforzato: sono state infatti avviate le **prime trattative con un potenziale cliente per la fornitura di BIO GPL**. L'arrivo del primo cliente nel 2025 segnerà non solo un passo concreto nella nostra strategia di decarbonizzazione, ma anche la **prima fornitura di BIO GPL sul mercato italiano**.

Un'energia bio, certificata e immediatamente disponibile, che consente alle aziende di ridurre drasticamente le emissioni di CO_2

senza interventi sugli impianti esistenti. L'iniziativa è perfettamente in linea con la visione di SHV Energy, che investe nello sviluppo di soluzioni bio ottenute da scarti di produzione e nel sostegno ai produttori di biogas.

Per i cambiamenti climatici, recepiamo in toto il piano di transizione stabilito da SHV Energy e che, per noi di Liquigas, può essere sintetizzato nella seguente tabella:

ANNO DI RIFERIMENTO	OBIETTIVO DELLA STRATEGIA DI TRANSIZIONE AL CAMBIAMENTO	AREA D'AZIONE	DESCRIZIONE DELL'AZIONE PREVISTA O IMPLEMENTATA	LEVA DI DECAR-BONIZZAZIONE	AMBITO
2020 (e in corso)	Azzeramento emissioni Scope 2	Mitigazione	Acquisto di energia da fonti rinnovabili	Energie rinnovabili	Consumo di elettricità
			Autoproduzione energia da fonti rinnovabili (fotovoltaico)		
	Riduzione delle emissioni in fase di consumo del bene venduto (Scope 3)	Mitigazione	Studio sperimentale (svolto dall'Istituto scientifico Innovhub) di un nuovo carburante alternativo composto da GPL/ BioGPL/r-DME in proporzione 60%-20%-20%.	Sostituzione di prodotti e processi	Fase di utilizzo
	Riduzione emissioni di Scope 2	Mitigazione	Efficientamento energetico dei nostri siti, con introduzione di sistemi ad inverter per utilizzo lampade a led, etc., diagnosi energetiche	Sostituzione di prodotti e processi	Impianti e stabilimenti
2021 (e in corso)	Rinnovo della flotta dei mezzi per ridurre le emissioni della logistica	Mitigazione	Introduzione di 24 auto ibride, destinate principalmente alla flotta dei commerciali	Sostituzione di mezzi di proprietà	Distribuzione con mezzi propri
	Introduzione di un nuovo sistema di ottimizzazione di routing (OIR)	Mitigazione	Ottimizzazione della logistica	Sostituzione di prodotti e processi	Distribuzione con mezzi propri
2023 (e in corso)	Impegno specifico sui biocombustibili bioGPL e bioGNL, e l'implementazione di nuovi combustibili sintetici, quali l'rDME	Mitigazione	Progetto Futuria	Sostituzione di prodotti e processi	Fase di utilizzo
2024	Ottimizzazione logistica (scope 1 + Scope 3)	Mitigazione	Introduzione di carburante HVO nella flotta aziendale; implementazione degli strumenti Autoplanning e Forecast Analysis	Sostituzione di mezzi e combustibili e ottimizzazione dei processi	Distribuzione con mezzi propri

Strategie e politiche

ESRS2 SBM-3; E1-2 Politiche relative ai cambiamenti climatici
E1-5 Consumo di energia e mix energetico;
E1-6 Emissioni lorde di GHG Scope 1,2,3 ed emissioni totali;
E1-7 – Assorbimenti di GES e progetti di mitigazione delle emissioni di GES finanziati con crediti di carbonio;
E1-8 – Fissazione del prezzo interno del carbonio

Connettiamo energia e persone. Mettiamo tutti nella condizione di poter fruire di un bene primario e vivere la quotidianità nelle sue azioni più semplici. Questa consapevolezza ci spinge a scegliere di percorrere strade che tutelino e rispettino l'ambiente. Per questo, abbiamo deciso di focalizzare la nostra strategia sul **mantenimento del valore degli asset di distribuzione dei combustibili nelle località non raggiunte dalla rete nazionale**, investendo risorse nella **sostituzione dei combustibili fossili con alternative meno impattanti**.

Una politica che, nel medio e lungo termine, consentirà di: evitare i costi e gli impatti connessi alla costruzione di nuovi serbatoi; non far ricadere i costi infrastrutturali sugli utilizzatori finali; mantenere le modalità di distribuzione e utilizzo dei beni commercializzati.

I nostri consumi energetici si distribuiscono tra **tre principali voci di consumo:** i **combustibili utilizzati per la distribuzione**, attraverso la nostra flotta mezzi, dei beni commercializzati (la voce principale); **i consumi di energia elettrica; i consumi per il riscaldamento.**

Tali consumi possono essere suddivisi per fonte di approvvigionamento e rappresentati sinteticamente come da tabella a seguire.

Nel 2024, grazie in particolare all'aumento dell'utilizzo di biocarburante HVO nei veicoli commerciali, la **quota di energia da fonti rinnovabili sul consumo complessivo è salita al 16%**, con un incremento di 3,4 punti percentuali rispetto al 2023.

CONSUMO DI ENERGIA E MIX ENERGETICO[13]	U.M.	2022	2023	2024
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	MWh	22.639,9	21.971,7	20.352,2
Consumo di combustibile da gas naturale	MWh	39,4	37,2	29,8
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	22.679,4	22.009,0	20.382,0
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia	%	87,3%	87,3%	83,7%
Consumo di combustibili da fonti rinnovabili, compresa la biomassa	MWh	0	54	798
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	MWh	3.222,5	3.139,8	3.095,55
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	MWh	87,4	77,6	67,40
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	3.309,8	3.271,5	3.961,2
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	%	12,7%	12,9%	16,3%
Consumo totale di energia	**MWh**	**25.989**	**25.281**	**24.343**
Intensità energetica sul fatturato	MWh/ MIL €	41,0	43,3	41,9
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	MWh	87,4	77,6	65,99

[13] *A seguito di verifiche interne, i dati relativi al consumo di energia elettrica e alla composizione del mix energetico del 2023 e 2022 sono stati riesposti.*

Per quanto riguarda le emissioni di CO2e, l'acquisto di energia elettrica mediante contratti con Garanzia d'Origine e l'autoproduzione da fonti rinnovabili consentono di **azzerare le emissioni Scope 2 calcolate con metodologia Market Based**. L'aumento delle emissioni Scope 2 Location Based registrato nel 2024 non è attribuibile a un incremento dei consumi energetici — che risultano anzi in calo — bensì all'aumento dei fattori di emissione utilizzati per il calcolo, pubblicati dall'AIB (Association of Issuing Bodies) che ha determinato un valore complessivo più elevato delle emissioni indirette legate all'energia acquistata.

La **flessione delle emissioni Scope 1**, invece, è attribuibile al **risparmio di combustibili utilizzati per il riscaldamento** (dovuto sia ad attività di efficientamento che agli inverni più miti) e alla **costante ottimizzazione della logistica** (con conseguente risparmio in termini di consumi di diesel e benzina).

La nostra principale voce emissiva resta, tuttavia, quella indiretta legata al consumo dei combustibili venduti. L'analisi delle **emissioni Scope 3**, ovvero le emissioni di gas serra che si determinano lungo la catena del valore, evidenzia la **rilevanza della combustione di GPL e GNL nell'emissione di CO_2e**. In questo scenario, il nostro impegno nel progressivo aumento della quota di combustibili bio e sintetici consentirà l'abbattimento di questa voce.

Per il calcolo delle emissioni Scope 3, adottiamo la metodologia definita da SHV Energy che individua come rilevanti le seguenti categorie di emissione:

- → L'estrazione e la lavorazione delle materie prime per la realizzazione del prodotto finito, da noi successivamente commercializzato;
- → I trasporti primari fino ai punti di stoccaggio da noi controllati;
- → I viaggi di lavoro;
- → La fase di distribuzione svolta dai fornitori (le emissioni generate dai mezzi di proprietà Liquigas rientrano nella categoria Scope 1);
- → Le emissioni dovute al consumo dei prodotti venduti che, come prima evidenziato, rappresentano la voce che incide in maggior misura sulle nostre emissioni complessive.

EMISSIONI GES / CO2	U.M	2022	2023	2024	% 2024/2023
Emissioni Scope 1					
Emissione Lorde di GES Scope 1	tCO2e	6.081,0	5.576,5	5.461,8	-2,06 %
Emissioni Scope 2					
Scope 2 - Location Based	tCO2e	1.015,1	989,1	1.334,6	34,93 %
Scope 2 - Market Based	tCO2e	0,0	0,0	0,0	-
Emissioni Scope 3					
Totale Emissioni Scope 3	**tCO2e**	**1.238.536**	**1.256.927**	**1.266.589**	**0,77%**
1 - Acquisto di beni e servizi	tCO2e	113.871,0	121.424,0	122.688	1,04%
4 - Trasporti e distribuzione operati da fornitori	tCO2e	52.023,0	56.576,0	51.772	-8,49%
6 - Viaggi di lavoro	tCO2e	4.008,0	3.225,0	2.522	-21,80%
11 - Emissioni da consumo dei prodotti venduti	tCO2e	1.068.634,0	1.075.702,0	1.089.607	1,29%
Emissioni Totali					
Location based	tCO2e	7.096,1	6.565,6	6.796,4	3,51%
Market Based	tCO2e	6.081,0	5.576,5	5.461,8	-2,05%
Intensità di emissione (rispetto a t di prodotto venduto)					
Scope 1	tCO2e/t	15,88	14,60	19,76	35,34%
Scope 2 - Location Based	tCO2e/t	2,65	2,59	4,82	86,10%
Scope 2 - Market Based	tCO2e/t	0,00	0,00	0,00	-
Scope 3	tCO2e/t	3.234,50	3.290,84	4.583,67	39,29%
Scope 1 + Scope 2 LB + Scope 3	tCO2e/t	3.253,03	3.308,03	4.608,3	39,31%
Scope 1 + Scope 2 MB + Scope 3	tCO2e/t	3.250,38	3.305,44	4.603,4	39,27%

Ad oggi, non abbiamo progetti di assorbimento di gas serra, né progetti di mitigazione finanziati con crediti di carbonio. Inoltre, non vi sono iniziative legate alla fissazione del prezzo interno del carbonio.

Emissioni Scope 1: Defra Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022/2023
Emissioni Scope 2 Location Based: ISPRA rapporto 363/2022
Emissioni Scope 3: SHV Energy

2.3 Economia circolare

Il nostro impegno e i nostri risultati nel 2024, in breve:

- → Cresce l'impegno nell'economia circolare attraverso l'acquisto di biocombustibili provenienti da scarti produttivi: **+48% rispetto al 2023 di bioGNL acquistato**, raggiungendo le 575 tonnellate.
- → **Oltre il 97% dei rifiuti** generati è stato **avviato a recupero o riciclo**, con una quota residua minima destinata allo smaltimento.
- → Prosegue l'applicazione del **modello circolare** alla gestione dell'intero ciclo di vita di **bombole e serbatoi**

Strategie e politiche

E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare;
E5-2 Azioni relative all'uso delle risorse e all'economia circolare;
E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare;
E5 – 4 Metriche- Flussi di risorse in entrata
E5 – 5 Metriche- Flussi di risorse in uscita e rifiuti

Tessiamo una rete capillare sul territorio che fa arrivare l'energia laddove serve. Non trasformiamo i beni che acquisiamo, che vengono sottoposti a combustione per ottenere energia. Questo nostro ruolo ci consente un'azione diretta limitata nella pianificazione di pratiche interne di economia circolare, ad eccezione del sistema di recupero e riutilizzo di bombole e botti, piccoli serbatoi utilizzati per il trasporto e stoccaggio del prodotto.

Bombole e serbatoi
Le **bombole e i serbatoi** utilizzati da Liquigas sono infatti progettati per durare nel tempo. Grazie a un sistema di **verifica periodica ogni 10 anni**, ogni bombola viene testata e **reimmessa in circolo**, prolungandone significativamente la vita utile e contribuendo a un utilizzo efficiente delle risorse.

Al termine del loro ciclo di vita, le bombole vengono **interamente avviate a riciclo**, in linea con i principi dell'**economia circolare**. In particolare, poiché le **bombole** sono realizzate in **ferro** e i **rubinetti (valvole)** sono composti in **ottone**, una volta dismesse, le bombole vengono cedute come **rottame ferroso** e i rubinetti come **rottame di ottone** a operatori specializzati, che si occupano del processo di riciclo. Poiché **ferro e ottone sono materiali riciclabili al 100%**, il recupero di questi componenti consente di **ridurre l'impatto ambientale** e di **valorizzare i materiali a fine vita**, evitando sprechi e favorendo il reinserimento delle materie prime nei cicli produttivi.

Biocombustibili
Ci facciamo parte attiva, inoltre, nel contribuire allo sviluppo di un'economia circolare, per il settore energetico, portando avanti la scelta di investire nell'incremento del livello di approvvigionamento (e relativi volumi di vendita) di **biocombustibili provenienti da scarti di altre produzioni**. Utilizzare gli scarti consente di prevenire la generazione di rifiuti e rappresenta una pratica di economia circolare che minimizza gli impatti sull'ambiente (soprattutto se confrontata con l'estrazione di materia prima vergine). In quest'ottica, l'obiettivo climatico teso a rifornirsi di combustibili con bassi livelli di emissione di CO2e in fase di utilizzo coincide con l'obiettivo di economia circolare di commercializzare prodotti che provengono da filiere sostenibili.

Nella tabella sono riportati i quantitativi di combustibili acquistati da Liquigas per la vendita e distribuzione. Nell'ultimo triennio si osserva un **incremento costante del BioGNL**, che nel 2024 è cresciuto del **48% rispetto al 2023**, raggiungendo le **575 tonnellate**. Questo quantitativo rappresenta circa il **4% del totale di GNL acquistato** e lo **0,15% del totale dei combustibili**.

A partire dal 2025, con l'ingresso del **primo cliente per il BioGPL**, si prevede un ulteriore aumento della **quota complessiva di biocombustibili** acquistati e distribuiti.

PRODOTTI FINITI ACQUISTATI PER LA VENDITA	U.M.	2022	2023	2024
GPL	t	345.598,0	344.132,0	357.332,0
GNL	t	16.768,0	14.144,0	15.125,0
BIOGNL	t	279,3	389,0	575,0
Totale combustibili	t	362.645,3	358.665,0	373.032,0
Di cui biocombustibili	%	0,08%	0,11%	0,15%

Rifiuti

I rifiuti generati dalle nostre attività non rappresentano una voce di particolare impatto, in quanto non sono generati da attività di produzione e derivano principalmente dalla manutenzione dei magazzini. Si tratta di rifiuti difficilmente riciclabili, che sono coinvolti in altre operazioni di recupero, raggiungendo percentuali superiori al 90%.

TIPOLOGIA RIFIUTI		U.M.	2022	2023	2024
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti prodotti**	**t**	**304.617**	**176.502**	**289.374**
Pericolosi	Preparazione per il riutilizzo (R2; R6-R9)	t	0	0	0
Pericolosi	Riciclaggio (R3-R5)	t	0	0	0
Pericolosi	**Rifiuti pericolosi NON destinati a smaltimento**	**t**	**82.908**	**18.635**	**7.277**
Non pericolosi	Preparazione per il riutilizzo (R2; R6-R9)	t	0	0	0
Non pericolosi	Riciclaggio (R3-R5)	t	10.920	12.530	20.140
Non pericolosi	Altre operazioni di recupero (R1; R10-R13)	t	202.554	137.217	254.608
Non pericolosi	**Rifiuti NON pericolosi NON destinati a smaltimento**	**t**	**213.474**	**149.747**	**274.748**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati a preparazione per il riutilizzo**	**t**	**0**	**0**	**0**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati a riciclaggio**	**t**	**10.920**	**12.530**	**20.140**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati ad altre operazioni di recupero**	**t**	**285.462**	**155.852**	**261.885**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti NON destinati a smaltimento**	**t**	**296.382**	**168.382**	**282.025**
Pericolosi	Incenerimento (D10; D11)	t	0	0	0
Pericolosi	Discarica (D1)	t	0	0	0
Pericolosi	Altre operazioni di smaltimento (D2-D9; D12-D15)	t	8.235	2.020	5.869
Pericolosi	**Rifiuti pericolosi destinati a smaltimento**	**t**	**8.235**	**2.020**	**5.869**
Non pericolosi	Incenerimento (D10; D11)	t	0	0	0
Non pericolosi	Discarica (D1)	t	0	0	0
Non pericolosi	Altre operazioni di smaltimento (D2-D9; D12-D15)	t	0	6100	1.480
Non pericolosi	**Rifiuti NON pericolosi destinati a smaltimento**	**t**	**0**	**6100**	**1480**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati a incenerimento**	**t**	**0**	**0**	**0**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati a discarica**	**t**	**0**	**0**	**0**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti destinati a smaltimento**	**t**	**8.235**	**8.120**	**7.349**
Pericolosi + non pericolosi	**Totale rifiuti NON riciclati**	**t**	**293.697**	**163.972**	**269.234**
Pericolosi + non pericolosi	**Quota rifiuti NON riciclati**	**%**	**96,4%**	**92,9%**	**93,0%**
Pericolosi + non pericolosi	**Quota rifiuti riciclati**	**%**	**3,6%**	**7,1%**	**7,0%**
Pericolosi + non pericolosi	**Quota rifiuti destinati ad altre forme di recupero diverse dal riciclo**	**%**	**93,7%**	**88,3%**	**90,5%**
Pericolosi + non pericolosi	**Quota rifiuti destinati a smaltimento**	**%**	**2,7%**	**4,6%**	**2,5%**
Non pericolosi	**Totale rifiuti NON pericolosi**	**t**	**213.474**	**155.847**	**276.228**
Pericolosi	**Totale rifiuti pericolosi**	**t**	**91.143**	**20.655**	**13.146**
Radioattivi	**Totale rifiuti radioattivi**	**t**	**0**	**0**	**0**

3.

Energia che unisce

3.1 La nostra energia per le persone

FATTI E NUMERI CHIAVE

Una recente panoramica del mercato del lavoro europeo, delineata da Istat nel Rapporto BES 2024 (aprile 2025), mostra come nel 2024 sia proseguita l'espansione dell'occupazione in Italia. Il **tasso di occupazione in Italia tra le persone di 20–64 anni** si attesta infatti al **62,2 %**, dopo il picco del 66,3 % registrato nel 2023. Secondo la Rilevazione sulle forze di lavoro, gli **occupati sono aumentati dell'1,5 %**, dopo una crescita del 2,1 % nel 2023 e del 2,4 % nel 2022. L'occupazione femminile raggiunge il 56,5 % (da 55,9 % nel 2023), segnalando un'attenzione crescente alla componente femminile, soprattutto nelle regioni del Centro–Sud[14].

Nel confronto con gli altri principali paesi dell'Unione europea, tuttavia, l'Italia presenta un notevole scarto occupazionale, legato soprattutto alla minore partecipazione al mercato del lavoro dei giovani e delle donne, in particolare nel Mezzogiorno. Nel 2024, il tasso di occupazione italiano (62,2 %) è inferiore di 3,9 punti

percentuali rispetto alla Spagna, di 6,8 punti rispetto alla Francia e di ben 15,2 punti rispetto alla Germania.

L'Italia è anche il paese con **il più basso tasso di occupazione giovanile**. La forza lavoro, in Italia, infatti, resta caratterizzata da un importante processo di invecchiamento. Sebbene rappresentino una risorsa chiave per la crescita di un paese, in Italia si rileva una quota importante di giovani tra i 15 e 29 anni non più inseriti in percorsi scolastici o formativi né tantomeno impegnati in un'attività lavorativa, noti in letteratura come **NEET**. Nel 2024, il fenomeno interessa il **15,2 %** dei giovani.

Cresce il livello di specializzazione dei lavoratori italiani, con competenze avanzate e percorsi formativi sempre più qualificanti. Nel 2024, tra i giovani laureati (25–34 anni), il 35,9 % risulta sovraistruito rispetto al lavoro svolto — quota che sale al 38,1 % per le donne e raggiunge il 47,6 % nei laureati in discipline socio economico giuridiche[15].

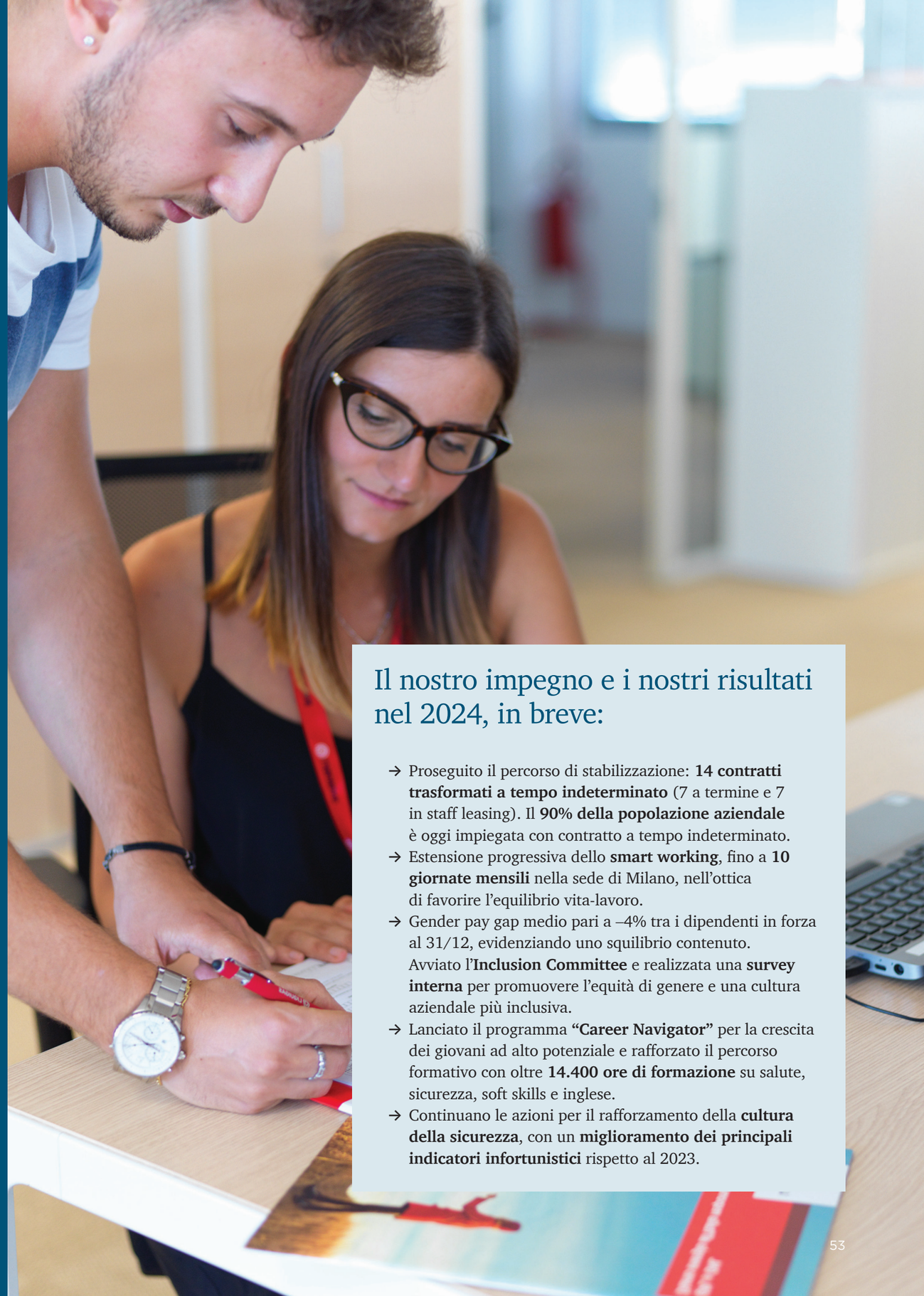
Si tratta di uno scenario generale che richiede un **importante intervento in termini di politiche di gestione delle risorse umane** che orientino gli investimenti delle imprese verso **strategie di employer branding**, valorizzazione dei talenti e coinvolgimento attivo della popolazione aziendale.

I dipendenti diventano uno stakeholder primario e gli interventi rivolti al raggiungimento e mantenimento del loro benessere sono percepiti come prioritari. È l'indicazione che arriva dal Rapporto dell'Osservatorio sulla sostenibilità sociale di impresa della Fondazione Sodalitas (2° rapporto, febbraio 2024).

[14] *Istat, Relazione sugli indicatori di benessere equo e sostenibile 2025*
[15] *Istat, Rapporto Annuale 2025.*

Consapevoli del ruolo cruciale che ricoprono nel percorso di sviluppo sostenibile della comunità, le imprese rivolgono una sempre maggiore attenzione all'ambiente interno, considerando prioritari nelle loro politiche verso i dipendenti la **qualità del lavoro** (65%) e il **welfare aziendale** (63%). Il benessere del lavoro al centro dell'impegno e attenzione dell'impresa che introduce stabilmente tra i propri principi la **diversità e l'inclusione** (62%), la parità di genere (58%) e la **formazione** (56%).

In quest'ottica, il rispetto dei parametri ESG (Enviromental, Social, Governance) e l'importanza dell'agire sostenibile rappresentano un vantaggio considerevole nell'attrarre professionisti e giovani talenti.



Il nostro impegno e i nostri risultati nel 2024, in breve:

- Proseguito il percorso di stabilizzazione: **14 contratti trasformati a tempo indeterminato** (7 a termine e 7 in staff leasing). Il **90% della popolazione aziendale** è oggi impiegata con contratto a tempo indeterminato.
- Estensione progressiva dello **smart working**, fino a **10 giornate mensili** nella sede di Milano, nell'ottica di favorire l'equilibrio vita-lavoro.
- Gender pay gap medio pari a –4% tra i dipendenti in forza al 31/12, evidenziando uno squilibrio contenuto. Avviato l'**Inclusion Committee** e realizzata una **survey interna** per promuovere l'equità di genere e una cultura aziendale più inclusiva.
- Lanciato il programma **"Career Navigator"** per la crescita dei giovani ad alto potenziale e rafforzato il percorso formativo con oltre **14.400 ore di formazione** su salute, sicurezza, soft skills e inglese.
- Continuano le azioni per il rafforzamento della **cultura della sicurezza**, con un **miglioramento dei principali indicatori infortunistici** rispetto al 2023.

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale;
S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria)
S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni)
S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

Sono le persone la forza motrice della nostra crescita, ciò che ci motiva e ci orienta al cambiamento responsabile. Sono loro il centro del nostro fare impresa.

Crediamo nel valore della condivisione di obiettivi e visione come condizione essenziale per generare crescita e valore per tutti.
Per questo, traduciamo questo impegno in **azioni concrete**: favoriamo l'assunzione a tempo indeterminato, promuoviamo l'ingresso di **giovani talenti**, valorizziamo i percorsi interni di crescita e carriera, e pianifichiamo una formazione mirata, in linea con le esigenze delle persone e dell'organizzazione.

In quest'ottica, alla fine del 2023 abbiamo avviato tre iniziative strategiche, proseguite nel corso del 2024, focalizzate sulle dimensioni di inclusione, flessibilità e valorizzazione dei talenti, con una particolare attenzione ai colleghi più giovani.

Abbiamo intrapreso un percorso volto a migliorare la capacità di **inclusione della diversità**, riconoscendola come leva chiave per l'innovazione e la competitività. In parallelo, abbiamo avviato una **progressiva estensione dell'utilizzo del lavoro agile** come strumento organizzativo capace di conciliare l'efficienza lavorativa con un maggior equilibrio vita/lavoro. Infine, abbiamo portato avanti un'attività di individuazione di risorse chiave e **giovani talenti** presenti in azienda, con l'obiettivo di costruire per loro **percorsi personalizzati di sviluppo**.

In Liquigas, "**abbiamo tutti la responsabilità di fare la cosa giusta**" e per questo "**siamo tutti responsabili nel prendere le migliori decisioni nell'interesse della nostra azienda**".
Da qui prende vita il nostro **Codice Etico**: una bussola valoriale che definisce i principi alla base del nostro agire quotidiano, condivisa con tutti i dipendenti attraverso i canali ufficiali e percorsi formativi dedicati. Il Codice **si applica anche ai nostri stakeholder,** che devono uniformarsi ai suoi principi per poter collaborare con noi.

In particolare, il Codice Etico afferma che:

- → Rispettiamo i diritti di tutti coloro che lavorano in azienda, adottando misure specifiche come orario di lavoro e retribuzione equi, giusti e conformi alla legge, libertà di opinione e associazione, pari opportunità, sostegno alla diversità e inclusione;
- → Incoraggiamo i nostri dipendenti a crescere personalmente e professionalmente;
- → Forniamo le giuste condizioni affinché i nostri colleghi possano crescere e progredire, così che ognuno si impegni nel proprio continuo sviluppo;
- → Rispettiamo i termini di legge sul lavoro e sull'età minima dei Paesi in cui operiamo e, al di là di quanto stabilito a livello nazionale e internazionale, non assumiamo personale con età inferiore ai 18 anni;
- → Proteggiamo i dati personali di tutti i nostri stakeholder, trattandoli in modo equo e trasparente, seguendo le disposizioni di legge in materia e le norme sulla privacy del Gruppo (SHV Privacy Codes). Per ogni nuovo processo, sistema o progetto introdotto, adottiamo lo schema del Privacy by Design per assicurarci sempre che il trattamento dei dati sia conforme alla privacy.

Responsabili dell'attuazione del Codice Etico sono l'Amministratore Delegato e il Compliance Officer. Tutte le segnalazioni riguardanti eventuali reati contenuti nel D.Lgs 231/01 e/o violazioni del Codice Etico sono gestite mediante il sistema di whistleblowing LiquiAlert, accessibile via portale online, mail e posta. Crediamo in un dialogo aperto con i nostri dipendenti e nella promozione di una partecipazione attiva al miglioramento dei processi; pertanto, è a disposizione di tutti i collaboratori Speak Up, il programma centrale di segnalazione di SHV. Speak Up onsente di segnalare, anche in forma anonima, eventuali irregolarità in ambiti quali contabilità, revisione contabile, reporting aziendale, condotta etica (corruzione, conflitto di interessi, anti-concorrenza), ambiente, salute e sicurezza, HR, diversità e rispetto sul posto di lavoro, salvaguardia di beni e informazione.
È accessibile online, grazie a un portale dedicato, o telefonicamente.

Nel corso del 2024 sono pervenute 10 segnalazioni tramite Speak Up e 3 segnalazioni via posta indirizzate all'Organismo di Vigilanza, non connesse al perimetro del Modello 231. Tra i casi registrati, 4 hanno riguardato episodi riferiti alla diversità e al rispetto nel contesto lavorativo.

Tutte le segnalazioni sono state analizzate con attenzione dalla funzione Compliance o dall'Organismo di Vigilanza. In alcuni casi si è proceduto con richiami formali e interventi formativi mirati; non si sono tuttavia resi necessari provvedimenti disciplinari più gravi, come licenziamenti. Nel 2024 non sono state applicate sanzioni, ammende o risarcimenti connessi a incidenti o denunce, né si sono verificati casi di gravi violazioni dei diritti umani legate alla forza lavoro.

Condizioni di lavoro

S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni
S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa;
S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti
S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale
S1-10 Salari adeguati
S-11 Protezione sociale
S1-15 metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata)

COLLABORATORI COMPLESSIVI PER CONTRATTO DI LAVORO E PER GENERE AL 31 DICEMBRE	2022	2023	2024	VAR
Totale collaboratori	**840**	**807**	**782**	**-3,1%**
Totale dipendenti	813	785	751	-4,3%
Di cui a tempo indeterminato	715	691	677	-2,0%
Donne	178	177	180	1,7%
Uomini	537	514	497	-3,3%
Di cui a tempo determinato	98	94	74	-21,3%
Donne	27	29	16	-44,8%
Uomini	71	65	58	-10,8%
Totale altri collaboratori, non dipendenti	27	22	31	40,9%

Al 31 dicembre 2024, **la popolazione complessiva di Liquigas** – includendo dipendenti e collaboratori non dipendenti – ammonta a **782 persone**, registrando una lieve contrazione del 3,1% rispetto all'anno precedente. Tale riduzione è principalmente legata a un contesto di mercato segnato da volumi stagnanti o in calo, che ha limitato le possibilità di espansione del business.

Il **96% del personale è costituito da dipendenti**, di cui il **90% con contratto a tempo indeterminato**, in linea con la strategia HR del Gruppo, orientata a promuovere **forme di lavoro stabili e continuative**.

A conferma di questo orientamento, anche tra i lavoratori in somministrazione – pari a 30 unità al 31/12/2024 – prevale in modo netto l'utilizzo del **contratto di staff leasing** (29 su 30), una formula che, pur in regime di somministrazione, garantisce **maggiore continuità occupazionale**. Solo un lavoratore è impiegato con contratto di somministrazione a tempo determinato. Le figure coinvolte comprendono 19 Operatori del Servizio Clienti, 5 Pianificatori DL, 3 Operai di Produzione Interna e 3 Responsabili di Zona.

In un'ottica di promozione di stabilizzazione dell'organico e consolidamento di competenze e professionalità, ci siamo dati l'obiettivo di **convertire progressivamente tutti i contratti a termine o atipici.** In virtù di questo impegno, nel corso del 2024, sono stati consolidati a tempo indeterminato 7 contratti a termine e 7 rapporti di collaborazione di lavoratori in staff-leasing.

DIPENDENTI (TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO) PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO E PER GENERE AL 31 DICEMBRE	2022	2023	2024	VAR
Full time	**765**	**732**	**709**	**-3,14%**
Donne	160	159	156	-1,89%
Uomini	605	573	553	-3,49%
Part time	**48**	**53**	**42**	**-20,75%**
Donne	45	47	40	-14,89%
Uomini	3	6	2	-66,67%
Totale dipendenti	**813**	**785**	**751**	**-4,33%**
Totale donne	205	206	196	-4,9%
Totale uomini	608	579	555	-4,1%

La nostra forza lavoro è a forte trazione maschile (74% dei dipendenti) rispetto alla popolazione femminile (26%). Si tratta di un gap fortemente correlato alla natura intrinseca delle attività del Gruppo, che richiedono in maniera preponderante l'impiego di figure professionali ad alta prevalenza maschile, quali autisti per la distribuzione del gas e operatori di stabilimento. Il 94% dei dipendenti è impiegato full-time e tra i dipendenti con impegno part-time le donne superano gli uomini con un rapporto di 40 a 2.

Nel corso del 2024, sono entrati in azienda 92 nuovi dipendenti (75 uomini e 17 donne), mentre 126 hanno lasciato l'azienda. Ne deriva un tasso di turnover in uscita pari al 16,8% in leggero miglioramento rispetto al 2023, anno nel quale il tasso di avvicendamento era pari a 17,5%. Rispetto a tale dato, va sottolineato che le cessazioni dei rapporti di lavoro registrate sono in prevalenza legate alla scadenza dei contratti a tempo determinato: questa tipologia di contratti è strettamente connessa ad alcune peculiarità del nostro settore industriale e alla necessità di gestire, in specifici periodi dell'anno, forti picchi di lavoro. Le cessazioni avvenute infatti per la chiusura del contratto a termine sono state 79, rappresentando quindi la prima causa di uscita dall'azienda. Considerando il turnover in uscita legato alle sole dimissioni volontarie del personale questo è pari al 3,7%, un valore in diminuzione rispetto al 2023 (5,4%).

NUOVO PERSONALE ASSUNTO TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE AL 31 DICEMBRE	2022	2023	2024
Sotto i 30 anni	**36**	**32**	**16**
Donne	13	13	4
Uomini	23	19	12
Tra i 30 e i 50 anni	**80**	**47**	**51**
Donne	25	12	12
Uomini	55	35	39
Oltre i 50 anni	**28**	**30**	**25**
Donne	1	2	1
Uomini	27	28	24
Totale dipendenti	**144**	**109**	**92**
Totale donne	39	27	17
Totale uomini	105	82	75

PERSONALE CHE HA CESSATO IL RAPPORTO DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE	2022	2023	2024
Sotto i 30 anni	**25**	**20**	**22**
Donne	6	7	8
Uomini	19	13	14
Tra i 30 e i 50 anni	**74**	**63**	**54**
Donne	15	17	14
Uomini	59	46	40
Oltre i 50 anni	**48**	**54**	**50**
Donne	9	2	5
Uomini	39	52	45
Totale dipendenti	**147**	**137**	**126**
Totale donne	30	26	27
Totale uomini	117	111	99

TASSI DI TURNOVER (ESPRESSO IN %) PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2022	2023	2024
Sotto i 30 anni	**41**	**48**	**30**
Donne	17	23	10
Uomini	24	25	20
Tra i 30 e i 50 anni	**393**	**317**	**325**
Donne	129	110	117
Uomini	264	207	208
Oltre i 50 anni	**379**	**420**	**396**
Donne	59	73	69
Uomini	320	347	327
Totale dipendenti	**813**	**785**	**751**
Totale donne	205	206	196
Totale uomini	608	579	555

TASSI DI TURNOVER[16] (ESPRESSO IN %) PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2022	2023	2024
Tasso di turnover in entrata	**17,7%**	**13,9%**	**12,3%**
Donne	14,6%	12,6%	13,8%
Uomini	19,2%	19,2%	17,8%
Sotto i 30 anni	**87,8%**	**66,7%**	**53,3%**
Donne	76,5%	56,5%	40,0%
Uomini	95,8%	76,0%	60,0%
Tra i 30 e i 50 anni	**20,4%**	**14,8%**	**15,7%**
Donne	19,4%	10,9%	10,3%
Uomini	20,8%	16,9%	18,8%
Oltre i 50 anni	**7,4%**	**7,1%**	**6,3%**
Donne	1,7%	2,7%	1,4%
Uomini	8,4%	8,1%	7,3%
Tasso di turnover in uscita	**18,1%**	**17,5%**	**16,8%**
Donne	14,6%	12,6%	13,8%
Uomini	19,2%	19,2%	17,8%
Sotto i 30 anni	**61,0%**	**41,7%**	**73,3%**
Donne	35,3%	30,4%	80,0%
Uomini	79,2%	52,0%	70,0%
Tra i 30 e i 50 anni	**18,8%**	**19,9%**	**16,6%**
Donne	11,6%	15,5%	12,0%
Uomini	22,3%	22,2%	19,2%
Oltre i 50 anni	**12,7%**	**12,9%**	**12,6%**
Donne	15,3%	2,7%	7,2%
Uomini	12,2%	15,0%	13,8%

Per il 97% dei lavoratori adottiamo il CCNL dell'industria Chimica - segmento GPL, il restante 3% è coperto dal CCNL Dirigenti Industria. I contratti collettivi definiscono le condizioni di lavoro cui la popolazione aziendale fa riferimento, tra cui orario di lavoro, salario e prestazioni di welfare e condizioni previste per accompagnare il lavoratore nella cessazione del rapporto di lavoro.
In Liquigas **integriamo tali condizioni generali con ulteriori iniziative e trattamenti di maggior favore**, sia per i nostri dipendenti sia per i lavoratori somministrati.

In un'ottica di **employer branding**, infatti, promuoviamo iniziative volte a rendere più attrattiva la vita aziendale, sia per i dipendenti attuali che per i nuovi talenti. Tra queste, l'impegno ad **aumentare**

[16] *Il tasso di turnover in entrata è calcolato come il numero totale di persone assunte nel corso dell'anno, diviso per il numero totale di dipendenti in forza al 31 dicembre.*
Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il numero totale di persone cessate nel corso dell'anno, diviso per il numero totale di dipendenti in forza al 31 dicembre.

progressivamente il valore dei benefit economici, come buoni pasto, diaria per trasferte e compensi per gli autisti.

Prestiamo inoltre particolare attenzione all'adeguamento degli inquadramenti contrattuali, rivolto in particolare ai lavoratori a tempo determinato e somministrati. L'obiettivo è garantire che tutti i neoassunti raggiungano il livello contrattuale previsto entro tre anni di permanenza nella stessa mansione, assicurando così che nessun lavoratore sia inquadrato in modo inadeguato rispetto alle mansioni svolte.

In ambito **welfare**, accanto agli strumenti già previsti dal CCNL di riferimento – come l'adesione al fondo Faschim per l'assistenza sanitaria integrativa – offriamo **permessi retribuiti aggiuntivi per visite o terapie** mediche (fino a 4 ore al giorno) e un'assicurazione integrativa contro infortuni professionali ed extraprofessionali.

Una misura di particolare rilievo è inoltre il premio di partecipazione di negoziazione collettiva, basato su obiettivi aziendali e performance individuali. Nel 2024, la componente individuale ha raggiunto il **50%**, valore massimo stabilito dall'accordo.

Tutti i lavoratori che, a diverso titolo, collaborano con noi godono degli stessi trattamenti dei dipendenti a tempo indeterminato. Gli stagisti sono trattati secondo la normativa di riferimento. Tutti i dipendenti hanno diritto a congedi per motivi familiari, in virtù della normativa vigente. Nel 2024, hanno usufruito di tale diritto 67 dipendenti, pari al 9% della popolazione aziendale, di cui 23 donne e 44 uomini. In termini relativi, il 12% delle donne in organico ha usufruito del congedo familiare, contro l'8% degli uomini.

A partire dal 2022 è operativo l'**Istituto Paritetico Aziendale (IPA)**, ovvero una commissione permanente formata da 20 membri (10 rappresentanti sindacali e 10 figure del Top Management Aziendale), che ha l'**obiettivo di fornire un ambiente di lavoro paritario** in cui discutere di tematiche chiave per il benessere e lo sviluppo dei lavoratori e, contemporaneamente, incrementare produttività ed efficienza. Nel 2024 sono state effettuate **7 riunioni** focalizzate principalmente su **2 aree di intervento**: la **valutazione delle prestazioni** per l'assegnazione di obiettivi e premi e l'**organizzazione del lavoro**, con particolare attenzione alla modalità di **lavoro agile**.

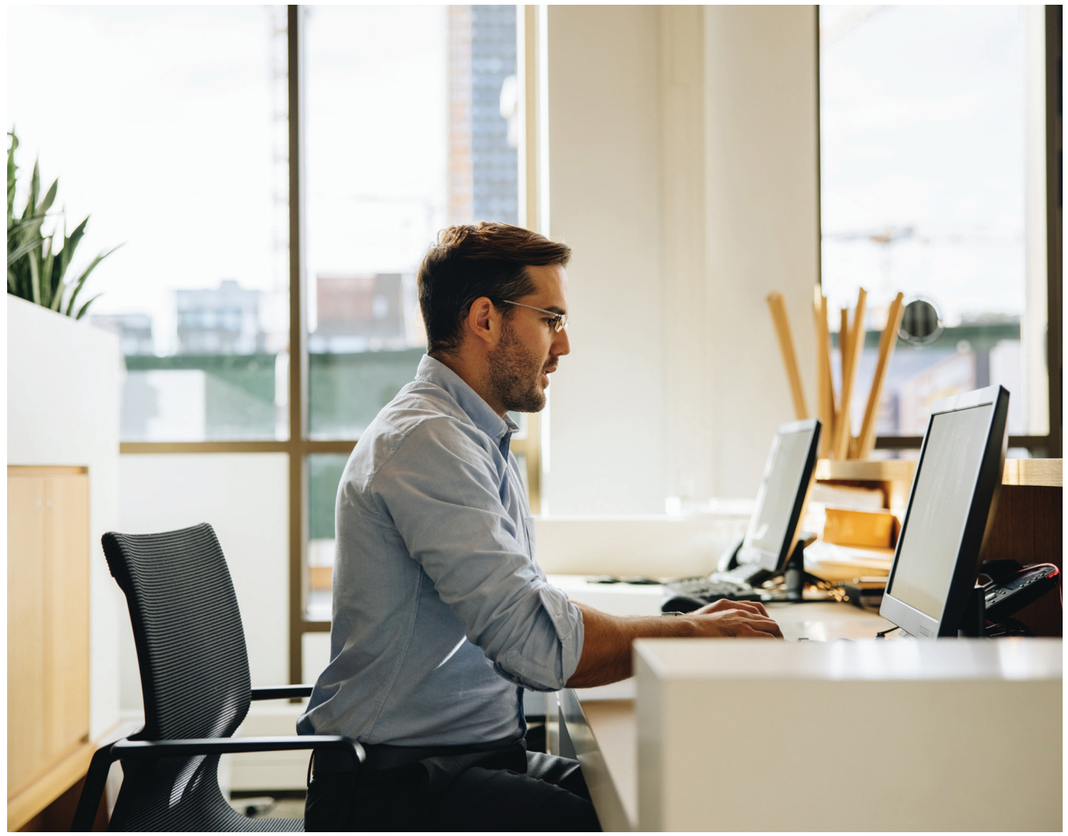
Per quanto riguarda la prima area, sono stati formalizzati i **piani di sviluppo individuale** destinati ai giovani ad alto potenziale, identificati con il supporto dei rispettivi manager. L'iniziativa mira a favorire la **crescita professionale** e la **retention dei talenti**. In questo contesto è stato avviato il programma **Career Navigator**, che prevede momenti strutturati di confronto tra giovani talenti e responsabili, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza del proprio percorso e fornire strumenti utili alla pianificazione dello sviluppo professionale.

Per quanto riguarda la seconda area di intervento, nel 2023 è stata approvata una **maggiore flessibilità nel lavoro agile**, passando da un giorno a settimana (giovedì o venerdì) a **5 giornate al mese**, senza vincoli di cadenza né giorni fissi. È stata inoltre estesa la platea dei ruoli eleggibili. Nel 2024, **presso la sede di Milano**, il lavoro agile è stato ulteriormente ampliato a **10 giornate mensili**, con obbligo di presenza in ufficio per almeno due giorni a settimana. La misura, attualmente limitata alla sede milanese, **non è ancora attiva nelle sedi territoriali**, ma nel corso dell'anno è stato avviato un percorso di progettazione finalizzato alla sua estensione a livello nazionale.

A supporto di questa transizione, fin dal 2023 è stato attivato un **percorso formativo in collaborazione con Metodos**, articolato in webinar e attività dedicate, con l'obiettivo di sviluppare competenze per una gestione efficace del lavoro ibrido. I dipartimenti hanno inoltre contribuito attivamente, individuando le attività più adatte al lavoro da remoto, ridefinendo modalità di coordinamento e rituali sociali utili a garantire coesione e continuità operativa anche a distanza.

Prosegue anche il percorso, avviato già nel 2021, volto a **favorire il pieno utilizzo delle ferie maturate nell'anno**, attraverso azioni di pianificazione sistematica e organica, monitoraggio e intervento su coordinatori diretti. Nel 2024 sono stati goduti, oltre ai giorni maturati nell'anno, circa il 48% dei residui degli anni precedenti. L'obiettivo al 2025 è favorire, insieme al godimento di tutte le ferie maturate nell'anno, lo smaltimento del 50% del residuo ferie anni precedenti.

In una chiave di ottimizzazione del lavoro e rispetto dei tempi, anche quest'anno tutta la linea manageriale è stata invitata a **contenere il ricorso al lavoro straordinario**, con risultati positivi e dati che registrano una **riduzione del 2,5 % rispetto al 2023**. Obiettivo è quello di portare avanti questo trend anche nel 2025.

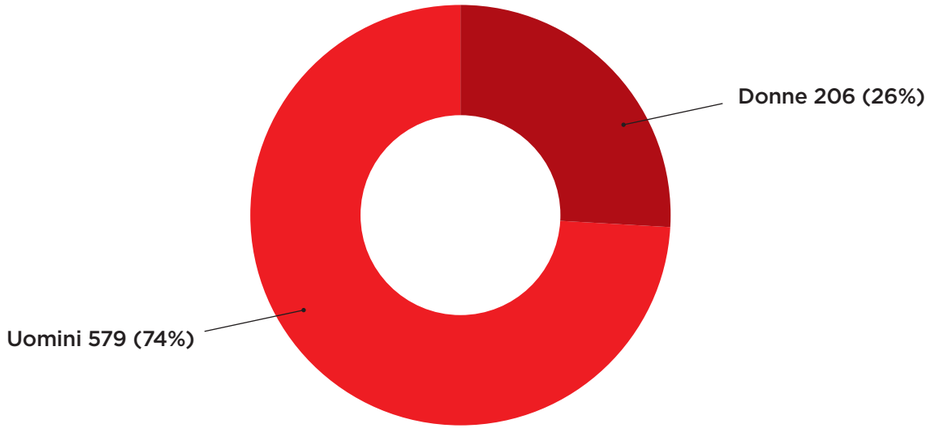


Parità di trattamento e opportunità

S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni
S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
S1-1/24 Politiche relative alla forza lavoro propria
S1-9 Metriche della diversità)
S1-12 Persone con disabilità
S1-16 Metriche di retribuzione

PERSONALE A TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO, PER CATEGORIA CONTRATTUALE, PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	2022			2023			2024		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	**8%**	**92%**	**100%**	**10%**	**90%**	**100%**	**13,6%**	**86,4%**	**100,0%**
età inferiore ai 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni	4%	42%	46%	0%	19%	19%	5%	23%	27%
età superiore ai 50 anni	4%	50%	54%	10%	71%	81%	9%	64%	73%
Quadri	**19%**	**81%**	**100%**	**22%**	**78%**	**100%**	**23%**	**77%**	**100%**
età inferiore ai 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni	10%	35%	44%	11%	21%	32%	12%	21%	33%
età superiore ai 50 anni	10%	46%	56%	12%	56%	68%	11%	56%	67%
Impiegati	**42%**	**58%**	**100%**	**42%**	**58%**	**100%**	**43%**	**57%**	**100%**
età inferiore ai 30 anni	4%	2%	6%	5%	3%	9%	2%	2%	4%
tra i 30 e i 50 anni	27%	27%	54%	23%	22%	45%	26%	23%	49%
età superiore ai 50 anni	11%	29%	40%	14%	32%	46%	15%	32%	47%
Operai	**0%**	**100%**	**100%**	**1%**	**99%**	**100%**	**0%**	**100%**	**100%**
età inferiore ai 30 anni	0%	5%	5%	0%	4%	4%	0%	5%	5%
tra i 30 e i 50 anni	0%	40%	41%	0%	37%	37%	0%	39%	39%
età superiore ai 50 anni	0%	54%	54%	0%	58%	58%	0%	56%	56%
Totale	**25%**	**75%**	**100%**	**26%**	**74%**	**100%**	**26%**	**74%**	**100%**
età inferiore ai 30 anni	2%	3%	5%	3%	3%	6%	1%	3%	4%
tra i 30 e i 50 anni	16%	32%	48%	14%	26%	40%	16%	27%	43%
età superiore ai 50 anni	7%	39%	47%	9%	44%	54%	9%	44%	53%

DIPENDENTI PER GENERE (2023)



Il Codice Etico introduce nel nostro sistema valoriale il **criterio di "pari opportunità" nell'ambito dell'assunzione**, di sostegno della diversità e dell'inclusione e, pur in assenza di una politica specifica, esplicita il principio secondo cui le persone di Liquigas non molestano o discriminano per nessun motivo, compresi cultura, nazionalità, razza, religione, sesso, disabilità, associazione, orientamento sessuale o età.

Negli iter di selezione, richiediamo alle società che forniscono il servizio di ricerca e selezione – con particolare riferimento alle figure manageriali e di elevata professionalità – **una rosa di profili con almeno il 50 % di candidati femminili** e ci impegniamo a favorire l'ingresso in azienda – a parità di competenze – a personale femminile.

È pieno il nostro impegno anche nell'inserimento di lavoratori disabili, con l'adozione di percorsi che, in linea con le disposizioni di legge, ne favoriscono l'accompagnamento e garantiscono la valorizzazione all'interno dei processi aziendali, grazie alla presenza di un tutor aziendale. Nel 2024, la popolazione Liquigas presenta 38 persone appartenenti a categorie protette, di cui 11 donne e 27 uomini.

La **prevalenza di uomini rispetto alle donne**, già evidenziata nell'analisi della composizione dipendenti e correlata in parte alla **natura stessa delle attività lavorative** richieste per fasce professionali, si riflette inevitabilmente a livello di inquadramento contrattuale dei dipendenti. La disparità è particolarmente evidente tra gli operai, ove le donne sono 0 su 244. Il gap resta significativo anche nei ruoli dirigenziali, coperti al 86,4% (19 uomini su 22 totali) da uomini e tra i quadri, dove le donne rappresentano il 23,5%, dato in leggera crescita rispetto all'anno precedente (22%). Più equilibrata la situazione a livello impiegatizio, dove le donne rappresentano il 43% della popolazione. Nella distribuzione dei dipendenti tra le diverse fasce d'età, si rileva una presenza maggiore nella fascia over 50, che conta il 51% dei dipendenti, seguita dalla fascia 30-50 (43%).

Si tratta di una situazione netta, che contempla ampi **margini di miglioramento rispetto alla valorizzazione delle donne e dei giovani nella vita dell'azienda**. La consapevolezza della necessità di

implementare azioni mirate ci pone nella condizione di introdurre misure puntuali su entrambi i gruppi di lavoratori. Rispetto al primo, gli interventi già avviati mirano a: inserire professioniste femminili in aree tradizionalmente maschili (personale viaggiante e operai); introdurre percorsi specifici di carriera; implementare iniziative connesse con la capacità di inclusione, attenzione nelle fasi di reclutamento e selezione, l'utilizzo sistematico del job posting.

Rispetto all'**inserimento e valorizzazione dei giovani in azienda**, abbiamo avviato programmi di retention e sviluppo mirati e personalizzati – già citati nel paragrafo precedente - che si declinano con importanti investimenti nell'ambito della formazione.

I temi dell'inclusione e del rispetto della diversità, intesa in senso più ampio, sono diffusi su più livelli di azione, come testimonia l'avvio, dal 2023, del **programma interno "Includere per innovare"** che mira, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti i dipendenti, alla **definizione di una strategia e un action plan pluriennale**, in continuo aggiornamento, finalizzati ad **aumentare la capacità di inclusione di Liquigas**.

Come primo passo concreto, nel 2024 è stata condotta **un'indagine interna sulla percezione dell'inclusione**, in collaborazione con Meda e con il supporto dell'Università Cattolica. Il questionario, composto da circa 100 domande, ha coinvolto l'intera popolazione aziendale, raggiungendo un tasso di partecipazione superiore al 70%. L'obiettivo era comprendere la percezione delle persone rispetto alla capacità inclusiva dell'azienda e al riconoscimento della loro unicità. Oltre all'indagine, il 2024 ha visto anche lo sviluppo di **ulteriori attività di ascolto**, tra cui **focus group dedicati al tema dell'inclusione**. Inoltre, è stato attivato un **canale di comunicazione dedicato sulla intranet aziendale**, con la pubblicazione di video-interviste in cui alcune colleghe raccontano la loro esperienza come donne che assumono maggiori responsabilità all'interno dell'organizzazione.

Dall'analisi dei risultati sono emerse alcune **aree di miglioramento**, discusse e prioritizzate all'interno dell'**Extended Leadership Team**. Su iniziativa di alcuni membri è stato istituito l'**Inclusion Committee**, inizialmente composto da una decina di persone, poi ampliato a circa 25-30. Il comitato ha il compito di sviluppare **azioni concrete e monitorabili**, individuando specifici **KPI**, con particolare attenzione all'**equità di genere** – tema prioritario, in quanto l'impatto potenziale su aspetti legati all'internazionalità è limitato dalla composizione della popolazione aziendale, con pochi colleghi non italiani. Il comitato si riunisce con cadenza mensile per monitorare l'andamento delle iniziative, verificarne l'efficacia e condividere i progressi raggiunti. Tra le azioni del 2024 si segnalano **webinar** sul tema delle **micro-aggressioni verbali**, rivolti in particolare a donne, giovani, madri e persone con disabilità, spesso in contesti segnati da squilibri di potere.

Nel **2026** è prevista la **ripetizione del questionario**, con l'obiettivo di valutare eventuali miglioramenti nella percezione dell'ambiente di lavoro e l'efficacia delle misure adottate.

Sempre nel 2024, Liquigas ha lavorato all'adattamento dell'"Inclusion Guide" sviluppata da SHV Energy, con l'obiettivo di trasformarla in uno strumento operativo a supporto di tutta l'organizzazione. Dopo una prima fase di traduzione e analisi del documento, l'**Extended Leadership Team** ha partecipato a un **workshop dedicato**, durante il quale sono stati individuati, sulla base dei contenuti della guida, alcuni **comportamenti chiave** per promuovere un ambiente di lavoro realmente inclusivo.

Le riflessioni e gli spunti emersi sono stati **condivisi con tutti i manager**, con l'invito a trasferirli all'interno dei rispettivi team e a stimolare **momenti di confronto e approfondimento**. A supporto di questo percorso, è stato inoltre predisposto un **formato snello di workshop** (della durata di circa due ore), pensato per facilitare il dialogo sui temi dell'inclusione e per aiutare ciascun gruppo a individuare **gli impegni più significativi nel proprio contesto operativo**.

LIVELLO DI INQUADRAMENTO	DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE[17]
Dirigenti	40%
Quadri	5%
Impiegati	-1%
Operai	-
Totale popolazione	**-4%**

I dati relativi al **divario retributivo di genere**, calcolato come la differenza tra le retribuzioni orare medie di donne e uomini, espressa in percentuale rispetto alla media maschile, evidenziano una **situazione di sostanziale equilibrio**. Prendendo in considerazione i soli dipendenti in forza al 31 dicembre 2024, il gender pay gap risulta pari al **4%** a favore delle donne. Estendendo l'analisi all'intera popolazione aziendale nel corso dell'anno – includendo quindi anche i dipendenti cessati nel 2024 – il gap si riduce e si inverte leggermente, attestandosi al 3% a favore degli uomini. Sebbene non si tratti di una parità assoluta, entrambe le misurazioni indicano un livello di equità retributiva significativo.

Scomponendo il dato generale sui **differenti livelli di inquadramento**, la situazione si presenta più eterogenea. Tra i **dirigenti** presenti al 31/12, le donne risultano retribuite in media circa **il 40% in meno rispetto ai colleghi uomini**. Tuttavia, questo dato va letto tenendo conto della forte asimmetria numerica: all'interno della popolazione aziendale si contano infatti solo 3 dirigenti donne a fronte di 19 uomini, il che limita la significatività statistica del confronto.

Tra i **quadri**, il divario retributivo di genere risulta più contenuto, pari al **5% in favore degli uomini**, mentre tra gli **impiegati** si osserva una differenza inversa, con un gap dell'**1% a favore delle donne**.

[17] *L'indicatore è calcolato come la differenza tra le retribuzioni orarie medie percepite da donne e uomini presenti in organico al 31 dicembre 2024, espressa in percentuale rispetto alla retribuzione oraria media degli uomini. Le metodologia di calcolo è stata modificata rispetto allo scorso anno per allinearsi maggiormente alle richieste degli ESRS e non è quindi possibili comparare i due anni.*

Infine, per la categoria degli operai non è stato possibile effettuare un confronto retributivo di genere, in quanto al 31/12 non risultano donne inquadrate in questa fascia professionale.

L'obiettivo, definito nel 2023, è sviluppare e attuare entro il 2026 un piano per la **progressiva riduzione del divario retributivo di genere**, con un'attenzione particolare ai livelli più alti dell'organizzazione, a partire dagli impiegati altamente specializzati. Il piano si basa su un percorso già avviato di **allineamento delle retribuzioni**, volto a garantire che **a parità di ruolo, competenze e responsabilità, corrispondano trattamenti economici equi e trasparenti**.

Il rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti (esclusa la persona con il salario più elevato) è pari a 7,20.

Formazione e sviluppo delle competenze

S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria
S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni
S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

La crescita personale e professionale delle persone in azienda è per noi un fattore chiave. A tal punto da aver introdotto nel Codice Etico un vero e proprio **manifesto di impegno e azione** orientati alla creazione di una **forza lavoro qualificata**, **innovativa, competitiva e motivata**, capace di generare valore e avere un impatto significativo sul territorio e la comunità di riferimento.

Le affermazioni "*Incoraggiamo i nostri dipendenti a crescere personalmente e professionalmente*" e "*Forniamo le giuste condizioni affinché i nostri colleghi possano crescere e progredire*" sono le premesse alla base della politica interna sul tema della gestione e dello sviluppo delle risorse umane.

Alla base di questo approccio, la **centralità dell'individuo** così come il favorire lo sviluppo dell'**autoconsapevolezza professionale** sono fattori chiave nella definizione di un **piano organico di formazione e crescita** dei nostri lavoratori. Il dipendente è, infatti, considerato un **soggetto attivo** che ha conoscenze e risorse necessarie per individuare la direzione e guidare il proprio percorso di sviluppo personale e professionale. Si tratta di un approccio partecipato al tema della formazione, in cui l'azienda mette a disposizione occasioni, **opportunità di apprendimento e sviluppo**, creando le condizioni più idonee all'acquisizione e sviluppo di competenze e professionalità.

Come Liquigas, operiamo sistematicamente per dare vita a un mix eterogeneo di opportunità e occasioni di crescita, agendo su più livelli e intervenendo su:

- → L'evoluzione stessa del contenuto del lavoro che, pur all'interno della stessa mansione, cambia adattandosi alle necessità del mercato, dell'organizzazione, dell'evoluzione tecnologica;
- → La possibilità di cambiare mansione all'interno dell'organizzazione (JOB POSTING);
- → La possibilità di partecipare attivamente a progetti di miglioramento, spesso legati ad evoluzioni tecnologiche/ applicative;
- → La partecipazione a iniziative di formazione promosse in sede;
- → La possibilità di attivare una mentorship interna (come mentore o come mentee).
- → Tutte le opportunità formative e di sviluppo, offerte dal Gruppo SHV, sono raccolte nel documento "Core Curriculum" e sono disponibili e consultabili sulla intranet aziendale.
- → del mercato, dell'organizzazione, dell'evoluzione tecnologica;
- → La possibilità di cambiare mansione all'interno dell'organizzazione (JOB POSTING);
- → La possibilità di partecipare attivamente a progetti di miglioramento, spesso legati ad evoluzioni tecnologiche/ applicative;
- → La partecipazione a iniziative di formazione promosse in sede;
- → La possibilità di attivare una mentorship interna (come mentore o come mentee).

Tutte le opportunità formative e di sviluppo, offerte dal Gruppo SHV, sono raccolte nel documento "Core Curriculum" e sono disponibili e consultabili sulla intranet aziendale.

Nel corso del **2024**, sono state erogate complessivamente **14.404 ore di formazione**, di cui circa il **70% legate a corsi obbligatori**, principalmente in ambito salute e sicurezza. Il restante 30% ha riguardato attività **volontarie**, focalizzate in particolare sullo sviluppo di **competenze linguistiche** (inglese) e **soft skills**.

In quest'ultimo ambito, oltre alla formazione prevista **in collaborazione con Metodos** con l'obiettivo di sviluppare competenze per una gestione efficace del lavoro ibrido (vedi paragrafo Condizioni di lavoro) è stato avviato il programma **Management Essentials**, progettato da **SHV Energy**, con l'obiettivo di promuovere un **linguaggio e approccio comuni** alla leadership, con particolare attenzione alla costruzione di **ambienti psicologicamente sicuri**. È stato inoltre attivato un **laboratorio di leadership**, finalizzato a sviluppare la c**apacità di influenzare e lasciarsi influenzare**, la **cultura del feedback** e la crescita condivisa all'interno dei team.

La **media delle ore di formazione per dipendente** è pari a **19,2 ore**. Il dato disaggregato per genere mostra una media di **19,1 ore per le donne** e **19,3 ore per gli uomini**.

Si evidenzia che, come riportato in tabella, la quasi totalità dei nostri dipendenti ha ricevuto, almeno una volta nell'anno di riferimento, un feedback strutturato e codificato con relativa **valutazione nell'ambito di un programma formalizzato di revisione delle performance**. Tale programma è basato sui parametri qualitativi e quantitativi definiti dall'Istituto Paritetico ed è fondamentale per l'assegnazione del premio di partecipazione.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO PARTECIPATO A REVISIONI PERIODICHE DELLE PRESTAZIONI	2022	2023	2024
Dirigenti	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Donne	100,0%	100,0%	100,0%
Uomini	100,0%	100,0%	100,0%
Quadri	**100,0%**	**100,0%**	**98,8%**
Donne	100,0%	100,0%	94,7%
Uomini	100,0%	100,0%	100,0%
Impiegati	**97,5%**	**98,1%**	**98,0%**
Donne	97,3%	97,3%	97,7%
Uomini	97,7%	98,8%	98,3%
Operai	**97,3%**	**97,6%**	**81,6%**
Donne	100,0%	50,0%	-
Uomini	97,3%	98,0%	81,6%
Totale	**97,8%**	**98,2%**	**92,8%**
Donne	**97,6%**	**97,0%**	**97,4%**
Uomini	**97,9%**	**99,0%**	**91,2%**

Salute e sicurezza dei lavoratori

S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni
S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
S1-14 Metriche di salute e sicurezza

Le persone sono l'energia che muove Liquigas e, per questo, la salute e la sicurezza sul lavoro rappresentano uno dei **pilastri fondamentali** della nostra strategia. Siamo pienamente consapevoli dell'impatto che ogni scelta aziendale può avere su questi ambiti e abbiamo assunto un impegno concreto, integrato nel nostro piano strategico di sostenibilità, che afferma: "Liquigas garantisce la salute e la sicurezza lungo tutte le fasi della catena del valore." Da questo principio discende il nostro **obiettivo prioritario: zero infortuni**.

Raggiungere questo traguardo significa promuovere in modo sistematico una **cultura della sicurezza** diffusa, sia all'interno dell'organizzazione che tra i collaboratori esterni e i clienti.

Questo impegno, radicato nel progetto **LiquiCare** avviato nel 2011, si è evoluto nel programma **CARE** promosso dal Gruppo SHV Energy, che Liquigas ha adottato integrandone valori, obiettivi e le "**Life Saving Rules & Habits**" all'interno della propria politica di sostenibilità.

In questa cornice, ci siamo dotati di un **Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute, Ambiente ed Energia (SGI)** conforme alle norme ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 e progettato in linea con il D.Lgs. 81/2008, D.Lgs. 105/15 e la Direttiva SEVESO, la norma europea cui Liquigas è soggetta, tesa alla prevenzione e al controllo dei rischi di accadimento di incidenti rilevanti, connessi con determinate sostanze classificate pericolose.

Il sistema di gestione si applica a tutti i lavoratori dipendenti e con contratto di somministrazione e ha l'obiettivo di:

- promuovere la **responsabilità individuale** in materia di sicurezza;
- garantire il rispetto delle normative vigenti a livello comunitario, nazionale e locale;
- prevenire i rischi lungo tutta la catena del valore aziendale.

Il SGI è gestito dal Dipartimento Sicurezza Ambiente e Sostenibilità, che assume anche l'incarico di condurre gli **audit coinvolgendo tutti gli stakeholder di riferimento**: i nostri stabilimenti sul territorio, i clienti, i fornitori di servizi, i trasportatori, gli autisti Liquigas e di terzi.

L'attività di audit è finalizzata a verificare la corretta e costante applicazione del SGI, suggerire azioni correttive, laddove necessario, e individuare aree di miglioramento in tema di sicurezza. Le attività di verifica sono orientate a un approccio collaborativo e costruttivo, volto a sensibilizzare e coinvolgere attivamente tutto il personale. A integrazione degli Audit gestiti direttamente dal dipartimento, sono pianificati anche **cross audit tra i responsabili di stabilimento**. Nel **2024 sono state introdotte anche le Safety Visit**, ovvero visite strutturate presso i siti Liquigas da parte dei membri dell'**Extended Leadership Team (ELTM)**. Durante queste visite, condotte con il supporto di una checklist dedicata alla sicurezza operativa, viene effettuata una verifica sul campo delle condizioni di sicurezza, dei comportamenti adottati e del rispetto delle procedure, favorendo il confronto diretto con i team operativi e promuovendo la cultura della prevenzione.

Il **Programma annuale di Audit**, redatto a luglio, definisce attività, risorse, responsabilità e tempistiche, ed è condiviso internamente per garantire l'efficace attuazione del SGI. Il programma prevede **almeno un audit annuale per ogni sito produttivo**, oltre a cross audit condotti dai responsabili di stabilimento. L'ampiezza del programma è valutata sulla base della durata dei singoli audit, delle normative vigenti e dei risultati delle verifiche precedenti.

La **diffusione dei princìpi generali** del Sistema di Gestione SSL avviene attraverso i canali di comunicazione interni e azioni mirate di informazione, formazione e addestramento del personale in materia di sicurezza. Responsabile dell'attuazione della politica è l'amministratore delegato. Come Liquigas garantiamo, inoltre, una **sorveglianza sanitaria strutturata**, erogata tramite un **servizio specializzato di medicina del lavoro** attivo presso le sedi operative.

In linea con il **Codice Etico** e con il **Codice di Condotta per i Business Partner**, Liquigas richiede ai propri fornitori e collaboratori esterni il rispetto degli standard di sicurezza, incluse le linee guida SHV Energy, la normativa vigente e i controlli su alcol e droghe. Inoltre, i Business Partner sono tenuti a:

- informare i propri dipendenti sui requisiti legali e sulle procedure aziendali di sicurezza;

→ assicurare che i lavoratori non superino le 40 ore settimanali o quanto previsto da normative e CCNL;
→ garantire almeno un giorno di riposo ogni sette, salvo disposizioni diverse;
→ applicare i controlli SHV Energy relativi ad alcol e droghe;
→ interrompere ogni attività lavorativa in condizioni non sicure.

All'interno della nostra catena di valore, consideriamo la categoria degli autisti di terzi equiparata, sotto molti aspetti, a quella degli autisti dipendenti. Infatti, sono tutti coinvolti nei corsi di formazione destinati ai nostri dipendenti, ricevono i medesimi dispositivi di protezione individuale (DPI), la stessa dotazione di bordo per l'automezzo e un cellulare Atex.

Life Saving Rules

1. Responsabilità personale in ambito salutee sicurezza
- Dimostreremo costantemente la nostra responsabilità in ambito salute e sicurezza attraverso azioni e comportamenti.

2. Mantenere il gas sotto controllo
- Minimizzeremo i rilasci di gas nel nostro lavoro quotidiano.
- Seguiremo sempre i regolamenti di protezione antincendio nelle aree a rischio dove si rilevano o potrebbero formarsi atmosfere infiammabili.
- Seguiremo metodi di lavoro sicuri durante lo svolgimento di lavori in prossimità degli impianti.

3. Metodi di lavoro sicuri
- Analizzeremo sistematicamente tutte le nostre attività nelle quali qualcuno potrebbe essere esposto a pericoli, adottando misure idonee di controllo dei rischi.
- Richiederemo, dove necessario, la formalizzazione di permessi di lavoro per assicurarci che pericoli e rischi siano stati compresi e controllati.
- Ad es.: accesso a spazi ristretti, scavi, operazioni di sollevamento / carichi sospesi.

4. Isolamento dell'energia
- Quando lavoreremo su sistemi contenenti energia accumulata, seguiremo una procedura approvata che previene il rischio di rilascio improvviso di tale energia e che include una procedura di Lock Out Tag Out (per impedire riavvii accidentali).

5. Lavori in Quota
- Eseguiremo lavori in quota solo se necessario e solo se saranno applicati i requisiti di sicurezza necessari a prevenire la caduta di oggetti e persone.

6. Gestione ingegneristica delle modifiche
- Apporteremo modifiche tecniche (alle attrezzature o agli impianti) solamente dopo aver eseguito un'analisi ingegneristica del processo di modifica volta alla valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza.

7. Gestione degli appaltatori
- Selezioneremo e gestiremo i nostri appaltatori per accertarci che rispettino i requisiti di sicurezza del gruppo SHV Energy.

8. Guida e veicoli
- Utilizzeremo i nostri veicoli in condizioni di sicurezza e in maniera responsabile, servendoci dell'attrezzatura di sicurezza fornita.

9. Registrazione degli incidenti
- Registreremo e analizzeremo eventuali incidenti in modo da poterne identificare e correggere le cause, condividendo così quanto appreso.

7 Habits

1. IO DO IL BUON ESEMPIO

Rendo visibile il mio impegno per la salute e la sicurezza

Perché il modo in cui ci comportiamo non solo ci tiene al sicuro, ma invia un messaggio agli altri che lo vedono!

2. IO MI METTO ALLA PROVA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

Faccio domande e incoraggio conversazioni salute e sicurezza regolari e inclusive

Perché mettere in comune le nostre idee e condividere le storie ci fornisce tutte le informazioni di cui abbiamo bisogno per lavorare in sicurezza. La loro mancanza causa incidenti di salute e sicurezza!

3. IO SEGNALO INCIDENTI E NEARMISSES

Segnalo tutti gli incidenti e i near misses. Accolgo e condivido con favore suggerimenti in materia di salute e sicurezza.

Perché possiamo prevenire gli incidenti solo quando comprendiamo le tendenze degli incidenti e le utilizziamo per apprendere e migliorarci!

4. IO SONO PREPARATO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Ho impostato il lavoro e ho verificato con continuità le condizioni di salute e sicurezza, soprattutto se il lavoro si è modificato nel tempo.

Perché non essere preparati e non seguire un piano causa incidenti

5. IO PARLO DI SALUTE E SICUREZZA

Parlo di salute e sicurezza prima degli obiettivi formali e uso un linguaggio che ne sottolineano l'importanza.

Perché le persone intorno a noi valutano l'importanza della salute e della sicurezza in base a come e quando ne parliamo!

6. IO CAMBIO PENSANDO ALLA SALUTE E ALLA SICUREZZA

Sto attento ai cambiamenti nel mio ambiente (persone, strumenti, meteo, processi, forma fisica) e mi fermo per rivalutare la situazione.

Perché i cambiamenti ci impongono di adattarci ed evitare incidenti!

7. IO MI PRENDO CURA DELLE PERSONE E DELL'AMBIENTE

Tengo alla salute e alla sicurezza dei miei colleghi e faccio qualsiasi cosa per di ridurre al minimo il mio impatto sull'ambiente.

Perché ci affidiamo l'uno all'altro per proteggerci a vicenda e viviamo in un ambiente piacevole!

Per garantire l'adeguamento normativo, Liquigas organizza **riunioni specifiche** ogni volta che vengono introdotte nuove disposizioni legislative rilevanti, coinvolgendo tutti i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** come previsto dalle procedure SGI.

Per la **segnalazione di incidenti, quasi incidenti o non conformità HSE**, accanto agli strumenti di segnalazione LiquiAlert e Speak Up attivi per i nostri dipendenti, ci avvaliamo della **piattaforma SHV Aquinas**. Si tratta di uno spazio in cui tutti i dipendenti, lavoratori terzi e visitatori possono segnalare incidenti, quasi incidenti, infortuni e osservazioni di carattere HSE. La piattaforma prevede l'inserimento delle informazioni da parte del segnalatore e la successiva analisi e chiusura degli eventi da parte del dipartimento HSE; durante la fase di analisi, se necessario, possono essere coinvolti altri colleghi.

Oltre ai rischi intrinseci ai prodotti distribuiti, esistono ulteriori rischi legati alla sicurezza, in particolare nelle **attività di logistica e trasporto**, cruciali per il nostro business e che interessano un numero importante di dipendenti. Proprio per queste figure Dal 2022 è attivo un programma di **formazione alla guida sicura**, rivolto inizialmente a 122 autisti dipendenti e successivamente esteso, nel 2024, ai responsabili di stabilimento e ai membri dell'**Extended Leadership Team**. L'iniziativa ha rafforzato la cultura della sicurezza alla guida e promosso comportamenti più sostenibili, grazie alla riduzione del consumo di carburante e dell'usura dei mezzi.

Dal 2023, tutte le autobotti Liquigas sono dotate di **black box** per monitorare gli stili di guida e ridurre i rischi. I dati raccolti, aggregati e anonimi, permettono di individuare comportamenti critici (come frenate brusche o velocità elevate) e adottare misure correttive, nel rispetto della privacy degli autisti. Nel 2024, inoltre, SHV ha introdotto un nuovo **standard di transport safety** che prevede l'installazione obbligatoria di **telecamere frontali e laterali** su tutte le autobotti, di proprietà e terze, per rafforzare il controllo e la prevenzione degli incidenti.

Nel 2024, in Liquigas, abbiamo registrato **7 infortuni non gravi**. La maggior parte di questi infortuni sono stati contusioni, traumi distorsivi e ferite conseguenti principalmente a episodi di scivolamento e inciampi. Abbiamo inoltre registrato 5 richieste di malattie professionali per sindrome del tunnel carpale bilaterale, ernie discali e lombari, di cui, al momento, solo una è stata riconosciuta dall'INAIL.

DATI SUGLI INFORTUNI DEI DIPENDENTI	2022	2023	2024
Numero di infortuni registrabili al 31 dicembre (compresi i decessi)	9	11	7
Di cui, infortuni con conseguenze non gravi (tra 24h e 180 giorni di assenza dal lavoro)	9	10	7
Di cui, infortuni con conseguenze gravi (oltre 180 giorni di assenza dal lavoro)	0	0	0
Numero di decessi sul lavoro	0	1	0

GIORNI DI RECUPERO	2022	2023	2024
Totale giorni di recupero	**367**	**232**	**82**

CALCOLO DEI TASSI DI INFORTUNIO	2022	2023	2024
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (inclusi i decessi) (n. infortuni / n. ore lavorate * 200.000)	1,48	1,81	1,16
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (inclusi i decessi) (n. infortuni / n. ore lavorate * 1.000.000)	7,44	9,04	5,81
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) (n. infortuni con gravi conseguenze / n. ore lavorate * 200.000)	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) (n. infortuni con gravi conseguenze / n. ore lavorate * 1.000.000)	0,00	0,00	0,00
Tasso di mortalità (n, di decessi / n. ore lavorate *1.000.000)	0,00	0,82	0,00
Indice di gravità degli infortuni (esclusi i decessi) (n. di giorni di assenza per infortunio / n. ore lavorate *1.000)	0,30	0,19	0,07

CASI DI MALATTIE CONNESSE AL LAVORO REGISTRABILI	2022	2023	2024
Casi di malattie professionali registrati - personale di Liquigas	3	6	5
Casi di decessi legati a malattie professionali - personale di Liquigas	0	0	0

3.2 I clienti al centro

Customer Experience

Il nostro impegno e i nostri risultati nel 2024, in breve:

- → Avvio del ***Global Customer Experience Program*** con l'obiettivo di diventare sempre più *customer centric*
- → Introduzione del programma **Voice of Customer (VoC)** con l'obiettivo di raccogliere, analizzare e valorizzare i feedback dei clienti, ascoltando e analizzando le chiamate
- → Introdotta e adottata la piattaforma Qualtrics, con l'obiettivo di disporre di un'unica base integrata per raccogliere e analizzare tutti i feedback dei clienti
- → **9.000 nuovi dispositivi *SPINCap*** acquistati per la protezione delle valvole di carico, con analisi dei dati che conferma la riduzione dell'abusivismo nelle aree più critiche
- → **11.500 serbatoi** inattivi recuperati grazie alla **task force "Back Home"**

Orientiamo le nostre scelte e azioni alle persone, per questo la soddisfazione dei clienti è il centro della nostra strategia. Pur non formalizzando delle politiche specifiche dedicate ai consumatori, abbiamo sviluppato diverse iniziative nell'ambito della comunicazione e trasparenza nei confronti degli utenti, della lotta all'abusivismo, della sicurezza dei clienti.

Come tutti gli stakeholder, anche i consumatori e gli utilizzatori finali della nostra energia possono utilizzare i canali attivi di segnalazione **LiquiAlert** e **Speak Up** per avviare un dialogo positivo e diretto con l'azienda. A ciò si aggiunge un **servizio clienti disponibile su tutto il territorio nazionale**, che permette di comunicare tempestivamente le proprie esigenze, condividere le preoccupazioni e ricevere assistenza, laddove necessario. Gli operatori del sono in servizio dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, e il sabato, solo nei mesi invernali, dalle 08:30 alle 12:30.

Nel 2024 Liquigas ha avviato un importante percorso di trasformazione volto a consolidare una cultura aziendale orientata al cliente. Il punto di partenza è stato l'avvio del **Global Customer Experience Program**, uno dei pilastri strategici del piano industriale, che ha preso forma attraverso un primo cambiamento organizzativo: l'ampliamento delle responsabilità del Direttore Marketing, al quale sono state affidate anche le aree **Commercial Excellence** e **Customer Experience**, nonché la supervisione diretta del Customer Service.

Questa nuova configurazione, che riporta direttamente all'Amministratore Delegato, ha posto le basi per la costruzione di un'organizzazione sempre più orientata alle esigenze del cliente.

A supporto di questo percorso, Liquigas ha condotto un **assessment strutturato** con il supporto di un partner esterno, volto a misurare il livello di maturità dell'azienda rispetto a sei aree fondamentali della customer experience: **strategia, misurazione, cultura, comprensione, way of working e governance**. L'analisi ha fornito un quadro chiaro delle competenze esistenti e delle aree di sviluppo, consentendo di definire un **programma biennale** finalizzato a far evolvere la maturità aziendale su ciascuna delle sei capability individuate.

Il programma continuerà nel 2025 con l'introduzione della figura del **Customer Experience Manager**, incaricato di guidare e coordinare le azioni trasversali necessarie al consolidamento di una cultura realmente **customer centric**, coinvolgendo progressivamente tutte le funzioni aziendali.

Il programma Voice of Customer

Uno degli strumenti chiave del percorso è il programma **Voice of Customer (VoC)**, avviato nel' ottobre 2024 con l'obiettivo di ascoltare in modo sistematico i clienti e migliorare la loro esperienza in ogni fase della relazione con l'azienda.

Il programma è stato attivato su **cinque touchpoint chiave** della customer journey: installazione, rifornimento, manutenzione, fatturazione e servizio clienti. Per ciascuno di questi momenti sono state introdotte survey transazionali, inviate subito dopo l'interazione attraverso il canale più adatto (SMS, email o telefono), con l'obiettivo di massimizzare il tasso di risposta e raccogliere feedback tempestivi e rilevanti.

Cuore tecnologico del programma è la piattaforma **Qualtrics**, che consente di gestire in modo centralizzato la raccolta, l'analisi e la visualizzazione dei dati. Tutti i feedback – sia derivanti dalle survey transazionali che da quelle relazionali – vengono aggregati e trasformati in insight operativi per guidare miglioramenti continui.

Le **survey transazionali**, legate a momenti specifici della customer journey, permettono di misurare tre indicatori chiave:

- → **Customer Satisfaction Index (CSAT)**: misura il grado di soddisfazione del cliente per una specifica interazione;
- → **Customer Effort Score (CES)**: valuta quanto sia stato semplice per il cliente portare a termine l'interazione;
- → **Awareness:** rileva la percezione su temi chiave (es. sicurezza o temi ambientali)

Questi dati forniscono una base concreta per migliorare l'**NPS**, ovvero il **Net Promoter Score**, che rappresenta l'indice generale di soddisfazione dei clienti Liquigas. L'NPS viene misurato annualmente attraverso survey relazionali, con la domanda chiave: "Consiglieresti Liquigas a un tuo conoscente?"

Nel 2024, l'annuale indagine di soddisfazione condotta dal team Marketing & Customer Excellence è stata integrata nel programma VoC e gestita tramite Qualtrics. L'indagine ha coinvolto oltre **8.000 clienti domestici**, analizzando l'importanza e la soddisfazione sui principali touchpoint: firma del contratto, installazione, rifornimento, manutenzione, fatturazione, servizio clienti, sito web, canali social e prezzo. I risultati, fondamentali per il calcolo dell'NPS, supportano la definizione di azioni correttive e strategiche. Tutti i risultati vengono utilizzati anche per segmentare la clientela, definire piani di azione mirati e alimentare i sistemi di incentivazione interni, con un impatto diretto sul premio di partecipazione degli operatori.

Per il 2025 sono previsti ulteriori sviluppi del programma, tra cui:

- → **l'integrazione dei feedback provenienti dai social media;**
- → **l'analisi strutturata dei ticket del Servizio Clienti;**
- → **lo studio di tecnologie di intelligenza artificiale** per l'analisi del sentiment delle conversazioni vocali (speech-to-text), con i primi risultati attesi nel 2026.

Comunicazione e accesso a informazioni di qualità

Area Clienti MyLiquigas e app mobile

Nel quadro della nostra strategia digitale – definita a livello di Gruppo con il framework **Business Digital Strategy** – prosegue il percorso di evoluzione dei canali di interazione con i clienti, con l'obiettivo di offrire un'esperienza sempre più semplice, autonoma e accessibile.

Uno degli strumenti cardine di questo processo è **MyLiquigas**, il portale online che consente ai clienti di gestire in autonomia la propria fornitura di GPL: monitoraggio del livello del serbatoio, invio ordini, consultazione delle fatture, tracciamento delle consegne e visualizzazione dei prezzi in modo trasparente. A partire dal 2024 è stato attivato anche il **pagamento online**, rafforzando l'efficacia del servizio in un'ottica full digital.

In parallelo, abbiamo potenziato l'**app mobile**, che consente un accesso immediato a tutte le funzionalità del portale, con in più la possibilità di interagire direttamente via chat con i nostri specialisti. I clienti possono così gestire i propri rapporti con Liquigas in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo, senza dover passare dal Servizio Clienti.

L'obiettivo è chiaro: **favorire una sempre maggiore autonomia dell'utente** e incentivare l'adozione dei canali digitali, in particolare per le operazioni quotidiane come ordini, letture e pagamenti.

Con questo approccio, Liquigas consolida il proprio impegno verso la **centralità del cliente**, offrendo un ecosistema digitale integrato, disponibile 24/7, che rappresenta uno dei principali driver di evoluzione verso un modello sempre più **customer centric**.

KPI DI PRESENZA E ENGAGEMENT SU SOCIAL MEDIA E PIATTAFORME ONLINE	2024	2023	2022	2021
Partnership e iniziative caricate su Youtube	73	63	43	39
Linkedin follower	26000	22286	20209	14545
Facebook follower	3200	3360	2792	2426
Utenti attivi AppMyLiquigas	45300	20197	12889	10427
Profili attivi nell'area online riservata	57000	37406	12690	28975

Comunicazione e accesso a informazioni di qualità

Servizio SMS per le consegne

Per regolare e gestire efficacemente i processi di consegna, abbiamo implementato un sistema di tracciabilità innovativo tramite SMS. Una soluzione che consente di migliorare la comunicazione verso i clienti e fornire informazioni in tempo reale sull'avanzamento dei loro ordini.

Un accompagnamento graduale lungo tutto il processo che va dall'ordine del gas al rifornimento e che è scandito dall'invio di tre diversi tipi di messaggio. Il cliente è così informato in modo efficiente e puntuale:

- → Ad acquisizione ordine, per riepilogare le informazioni inerenti alla commessa effettuata;
- → Il giorno prima della consegna, per comunicare le coordinate esatte della stessa;
- → A consegna effettuata, con un consuntivo dell'orario di recapito e dei litri scaricati.

Grazie al sistema SMS, siamo in grado di comunicare in modo più preciso con i clienti, fornendo indicazioni puntuali sulla consegna e aumentando, di conseguenza, la precisione del servizio e la soddisfazione del cliente.

Tracciabilità e monitoraggio grazie agli Smart Meter

Abbiamo portato avanti il piano di installazione degli Smart Meter. Una tecnologia avanzata, adottata dal 2018 per la gestione e la telelettura dei contatori, che consente di misurare con precisione i consumi di GPL e di monitorare l'affidabilità dell'intera struttura

Grazie a questa tecnologia, siamo in grado di rifornire i nostri clienti in modo più rapido, ottimizzare le tratte per i rifornimenti e ridurre le emissioni. Inoltre, gli Smart Meter consentono ai nostri clienti di monitorare in autonomia i propri consumi e di acquisire maggiore consapevolezza sull'utilizzo del GPL. Al **2024 sono 70.130 gli Smart Meter installati** presso i nostri clienti.

Lotta all'abusivismo e sicurezza dei clienti

Portiamo energia e lo facciamo grazie a una dotazione attenta e controllata di attrezzature idonee allo scopo. Garantirne l'integrità è parte integrante del nostro piano di azione. Per questo, effettuiamo controlli periodici secondo quanto stabilito dal programma di Audit gestito dal Servizio Sicurezza Ambiente Energia e mettiamo in campo risorse importanti nella lotta all'abusivismo.

Il riempimento abusivo delle bombole di gas è uno dei fenomeni più preoccupanti con cui siamo chiamati a confrontarci. Si tratta di una pratica che contravviene a precise norme fiscali e di sicurezza e comporta numerosi e gravi rischi per la salute degli utenti. Primi fra tutti:

- → **SOVRA-RIEMPIMENTO**
  Il riempimento delle bombole presso stazioni di servizio non autorizzate non consente un adeguato controllo del livello di carico della bombola. Questo fa sì che, spesso, si **superi il limite dell'80% fissato per legge**, con una conseguente **sovrappressione che può generare esplosioni**, soprattutto in caso di variazioni di temperatura.
- → **SOTTO-RIEMPIMENTO**
  L'acquisto di bombole riempite, abusivamente, a un livello inferiore rispetto a quanto dichiarato comporta una **frode nei confronti del cliente**.
- → **MANCATA MANUTENZIONE**
  Le bombole vendute da fornitori che operano in modo abusivo non sono sottoposte a controlli decennali né a periodiche prove di tenuta, mettendo **a rischio la sicurezza degli utenti**.
- → **EVASIONE FISCALE**
  Spesso i fornitori che operano abusivamente non rilasciano ricevute o fatture in modo da applicare prezzi più bassi, contribuendo così all'evasione fiscale. Ne deriva un **mercato sempre meno equo e trasparente**, con conseguenze sui costi e sui prezzi per i fornitori che rispettano le leggi.

La decennale presenza e consolidata esperienza nel mercato energetico ci ha consentito di stimare, nel tempo, che l'attività illecita di riempimento delle bombole rappresenta circa il **12,5% dell'intero mercato del GPL**, corrispondente a **70 mila tonnellate di volume**. Un dato che, per la nostra impresa, genera inevitabilmente **perdite di quota di mercato di circa 10 mila tonnellate di gas l'anno**, con prevalenza nei territori dell'Italia centrale e meridionale. Si tratta di un problema che mina, allo stesso tempo, la sicurezza dei clienti e l'integrità del business Liquigas.

Dal 2012 ad oggi, il numero totale di procedimenti penali che ci hanno visti coinvolti nel contrasto al riempimento abusivo delle bombole è pari a 131, di cui 12 aperti nel solo anno 2024. I procedimenti attualmente pendenti (al netto dei 7 chiusi con condanna definitiva) sono 124. Ad oggi, i procedimenti penali pendenti per cui è già intervenuta condanna (in primo o in secondo grado) sono in totale 34, mentre per 2 è intervenuta, in primo grado, una sentenza di assoluzione (per insufficienza di prove). I restanti 88 procedimenti penali pendenti sono stati sottoposti a rinvio a giudizio o positivo svolgimento delle indagini preliminari (sequestro).

Va evidenziato che, negli ultimi 12 anni, sono state sequestrate dalle Forze dell'Ordine circa 38.000 bombole Liquigas che erano state utilizzate in modo improprio. Nel solo 2024, sono state restituite all'Azienda circa 8.000 bombole.

La gestione dei rischi è un processo importante e, quando si tratta di rischi legati all'abusivismo, è sempre preferibile prevenirli piuttosto che mitigarli. In **Liquigas abbiamo adottato una strategia trasversale e articolata per combattere l'abusivismo**, che va oltre le semplici azioni legali. Infatti, per ridurre l'incidenza del fenomeno, coinvolgiamo anche clienti e tecnici di terze parti in attività di sensibilizzazione e prevenzione. Allo stesso modo, ci impegniamo a fornire, a tutti i nostri rivenditori, informazioni chiare e facilmente comprensibili sull'adozione di adeguate procedure di sicurezza che consentano di evitare l'abbandono delle bombole vuote e inutilizzate. Si tratta di azioni mirate che assicurano che l'intera catena sia consapevole dei rischi associati. Per garantire l'integrità delle attrezzature, il giusto mix di ingredienti che abbiamo individuato prevede, accanto a politiche chiare e azioni mirate, diverse soluzioni tecnologiche.

Liquigas intraprende diverse iniziative di comunicazione per contrastare l'abusivismo e promuovere la sicurezza tra i propri clienti. Tra queste, un ruolo centrale è svolto dalla distribuzione diretta di materiali informativi durante le consegne: gli autisti consegnano ai clienti, in particolare litro, **opuscoli** che richiamano l'attenzione sull'importanza della manutenzione e sull'adozione di comportamenti sicuri.

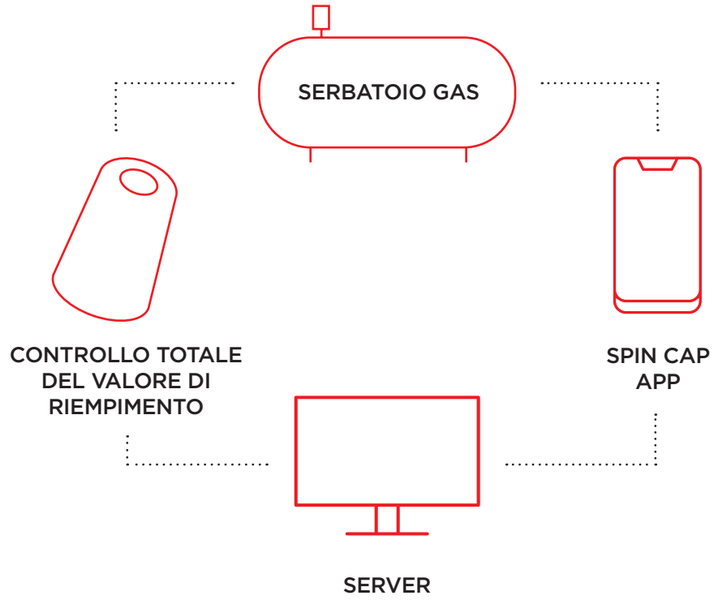
Parallelamente, l'azienda investe in attività di comunicazione digitale attraverso **newsletter** e canali social media, veicolando contenuti educativi che illustrano in modo chiaro e accessibile il ciclo di vita delle bombole e dei serbatoi. Particolare attenzione è riservata alla produzione di video che mostrano le procedure di carico e scarico delle autocisterne, con l'obiettivo di testimoniare l'impegno costante di Liquigas nella gestione sicura delle operazioni, ben oltre il momento della consegna.

Queste azioni, coordinate e coerenti, contribuiscono a rafforzare la consapevolezza dei clienti, a tutelarne la sicurezza e a promuovere la legalità lungo tutta la filiera.

SPINCap

Per la sicurezza dei nostri serbatoi, abbiamo introdotto SPINCap: un innovativo **lucchetto elettronico per le valvole di carico**, che presenta funzionalità di acquisizione e registrazione dati, amministrazione e controllo, e **permette di garantire ai serbatoi soltanto accessi autorizzati**. Facile da installare sulle valvole, questo dispositivo può essere disattivato solo tramite una chiave di sblocco generata da un algoritmo proprietario. Inoltre, grazie ai sensori GPS e agli accelerometri incorporati, gli SPINCap sono in grado di **registrare eventuali tentativi di effrazione e di georeferenziare la posizione dei serbatoi**. Grazie agli SPINCap, possiamo garantire l'accesso autorizzato ai nostri serbatoi e prevenire eventuali furti o danneggiamenti.

Nel corso del 2024 è stato acquistato un nuovo lotto di circa **9.000 dispositivi**, che si aggiungono ai 23mila installati negli anni precedenti, per un totale di 32mila SPINCap, proseguendo così nel piano di installazione avviato negli anni precedenti. Parallelamente, in collaborazione con un team di data scientist, è stata condotta **un'analisi approfondita per valutare l'impatto dell'adozione di SPINCap**. Lo studio ha confrontato i consumi dei serbatoi dotati del dispositivo con quelli registrati prima dell'installazione e con quelli di impianti non ancora equipaggiati, analizzando in particolare le installazioni effettuate nel biennio 2019–2020.



I **risultati hanno evidenziato un miglioramento delle performance in alcune aree del territorio, con significativi volumi recuperati**. L'indagine ha inoltre permesso di identificare le province e i comuni maggiormente esposti al fenomeno dell'abusivismo. Sulla base di queste evidenze, Liquigas ha aggiornato la propria **mappatura delle aree prioritarie**, definendo le zone su cui concentrare la prossima fase del piano di installazione, così da massimizzare l'efficacia dell'intervento nei territori a maggior rischio.

Tracciabilità e monitoraggio grazie agli Smart Meter

Sempre operando in un'ottica di mantenimento dell'integrità dei serbatoi a lungo termine e di contenimento dei pericoli associati all'usura, abbiamo avviato un progetto dedicato ai **clienti inattivi del segmento sfuso**. È stata creata la task force Back Home, che ha il compito di **identificare e contattare 38.000 clienti inattivi da più di 24 mesi**. Nel 2023, il lavoro della task force ci ha permesso di risolvere 16.528 serbatoi inattivi, portandoli nuovamente a regime grazie a nuove contrattualizzazioni o rimuovendoli dal campo. Anche nel 2024 la task force ha proseguito il proprio lavoro con risultati positivi (11.500 casi) e in linea con le performance degli anni precedenti.

Considerato l'esaurimento progressivo del backlog di impianti inattivi, è prevista la conclusione dell'iniziativa entro la metà del 2025, a testimonianza dell'**efficacia e della completezza dell'intervento**.

4.

Energia che guida

4.1 Cultura ed etica d'impresa

FATTI E NUMERI CHIAVE

Il settore energetico, e nello specifico quello della distribuzione di gas, è soggetto a una **regolamentazione stringente** e a un **monitoraggio costante**. Ne consegue l'importanza, da parte delle imprese, di operare nel pieno rispetto delle regole e di adottare **pratiche etiche** per garantire la **sicurezza**, l'**efficienza** e la **sostenibilità** delle attività.

In Italia, la **corruzione** continua a rappresentare un tema di forte attenzione. Secondo **Transparency International**, nel 2024 il nostro Paese si colloca al **52º posto su 180** nell'Indice di Percezione della Corruzione, con un punteggio di 54 su 100. Le pratiche corruttive hanno un impatto diretto sulla **fiducia dei cittadini**, sulla **trasparenza dei mercati** e sulla **qualità dei processi decisionali**. Per questo, rafforzare i presìdi di prevenzione, anche lungo la catena del valore e nelle relazioni esterne, è un obiettivo prioritario per le imprese che operano in settori regolati.

Tra queste relazioni, particolare rilievo assume l'attività di relazione con le Istituzioni, che nel settore energetico rappresenta uno **strumento strategico** per contribuire, in modo responsabile, allo sviluppo di **politiche pubbliche efficaci** e coerenti con gli obiettivi di transizione. Partecipare al dibattito istituzionale con **trasparenza e tracciabilità** è parte integrante di un approccio etico alla rappresentanza di interessi. Per questo, ci impegniamo a mantenere rapporti con le istituzioni improntati alla **correttezza**, al **rispetto delle regole** e alla coerenza con i nostri valori guidati da specifiche guide lines indicate dalla nostra funzione interna di Ethics&Compliance.

Infatti, adottare un **approccio integrato** alla gestione della **compliance**, alla **prevenzione della corruzione** e alla **gestione delle relazioni con gli stakeholder** – pubblici e privati – significa rafforzare la **resilienza organizzativa**, tutelare la **reputazione aziendale** e **costruire fiducia nel lungo periodo**. È un impegno che va oltre la conformità normativa e riflette il ruolo dell'impresa come attore responsabile nella transizione energetica.

Integrità e lotta alla corruzione

G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese
G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva
G1-4 Casi di corruzione attiva o passiva

Il nostro impegno nel 2024, in breve:

- → **0 casi di corruzione** registrati nel 2024.
- → **89%** dei dipendenti con accesso a Workday e **95%** degli operai/autisti formati in materia di **anticorruzione**.
- → **Introdotti due nuovi strumenti di diffusione culturale**: il progetto "**Ambassador**" e la prima **Settimana dell'Etica e della Compliance**.

Crediamo in un'impresa sana, responsabile e trasparente. Ci impegniamo ad esserlo, nei fatti, così come nelle intenzioni. Per questo, adottiamo un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, conforme alle disposizioni del **D.Lgs. 231/2001**, che orienta il nostro operato nel segno della legalità, della trasparenza e della responsabilità. Dal 2011, il Modello è supervisionato da un **Organismo di Vigilanza** di natura collegiale, formato da 1 Presidente esterno e due membri interni.

Nel luglio 2024 il Modello 231 è stato aggiornato all'**ottava edizione** per recepire le più recenti novità normative, l'evoluzione dell'assetto organizzativo della società e l'adeguamento dei presidi di controllo ai rischi rilevanti per Liquigas. In particolare, sono state integrate le nuove fattispecie di reato introdotte nel catalogo del D. Lgs. 231/2001 – come i delitti contro il patrimonio culturale, i reati relativi agli strumenti di pagamento diversi dai contanti, e la turbata libertà degli incanti – aggiornando le Parti Speciali del Modello in coerenza con le attività aziendali esposte a tali rischi. È stata inoltre introdotta una nuova sezione dedicata alla gestione delle segnalazioni, in conformità al D.Lgs. 24/2023 in materia di whistleblowing.

Il Modello viene **sottoposto annualmente all'attenzione del Top Management e dell'Extended Leadership Team.** A ciascun componente viene richiesto di sottoscrivere una dichiarazione formale con cui attesta di aver preso visione del Modello, di conoscerne i contenuti e gli eventuali aggiornamenti, e di non aver rilevato, nel corso dell'anno, comportamenti propri o dei propri collaboratori in contrasto con quanto previsto. Tutte le dichiarazioni vengono raccolte, consegnate all'Organismo di Vigilanza e archiviate secondo le procedure aziendali.

Il nostro impegno si fonda anche sul **Codice Etico**, la "bussola" valoriale, che orienta comportamenti e decisioni quotidiane. Approvato dal CdA, il Codice si applica a tutti i dipendenti e i

collaboratori esterni di Liquigas e delle sue controllate, sancendo i **principi fondamentali della nostra cultura aziendale**. Rappresenta un patto di responsabilità verso l'azienda stessa e verso tutti i principali stakeholder con cui operiamo: clienti, fornitori e comunità.

Il Codice definisce in maniera chiara anche le linee guida su temi rilevanti quali l'**anticorruzione**, l'**attività di lobbying** e i **conflitti d'interesse**. La condivisione dei suoi principi è per noi un valore imprescindibile, per questo ne promuoviamo una diffusione continua e consapevole, anche attraverso percorsi formativi dedicati a tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2024 la formazione sul Codice Etico è stata completata dal **94,2% dei dipendenti**.

Ogni anno definiamo inoltre uno **specifico piano formativo dedicato ai temi della compliance**, tra cui anticorruzione, antitrust e privacy. Il piano prevede:

- → **corsi obbligatori in e-learning**, accessibili tramite portale aziendale;
- → **sessioni formative in presenza** presso le diverse sedi sul territorio;
- → **moduli di *induction*** per il personale di nuova assunzione
- → **interventi mirati** per le funzioni aziendali esposte a rischi specifici.

Per verificare la copertura formativa di ogni attività formativa rivolta ai dipendenti viene mantenuta **tracciabilità puntuale**, attraverso il **sistema Workday** o, laddove non integrato, mediante strumenti di monitoraggio alternativi come tracciamenti Excel.

Nel 2024 abbiamo registrato i seguenti risultati:

- → la **formazione sull'anticorruzione** ha raggiunto l' 88,9% della popolazione aziendale con accesso a Workday, e il 95% di operai e autisti senza accesso alla piattaforma digitale, grazie a momenti formativi in presenza e a iniziative di sensibilizzazione dei ruoli di responsabilità, raggiungendo l'obiettivo prefissato nel 2023;
- → la **formazione sull'antitrust** ha coinvolto il 90% della popolazione aziendale con accesso a Workday, e il 95% di operai e autisti.
- → La **formazione in materia di privacy** ha raggiunto il 93,8%.

Le sessioni in presenza hanno coinvolto i siti di Firenze, Napoli, Campoformido, Pomezia, Napoli, Torriana, Cremona. Al fine di garantire l'efficacia delle iniziative messe in campo e raccogliere spunti di miglioramento, abbiamo introdotto un **sistema di raccolta feedback**. Al termine delle sessioni in presenza è infatti previsto uno spazio di condivisione aperta, in cui i partecipanti sono invitati a esprimere cosa sia stato particolarmente utile e quali aspetti possano essere migliorati nelle edizioni future. Per la formazione su privacy e antitrust è inoltre previsto un **quiz finale di comprensione**, utile a verificare l'effettiva acquisizione dei contenuti trattati.

Prestiamo particolare attenzione anche al momento dell'ingresso in azienda. I nuovi assunti sono coinvolti sin dal primo mese in un **percorso strutturato di *induction***, che include un incontro formativo condotto direttamente dal Compliance Manager, in modalità online o in presenza. Durante questi incontri vengono illustrati il perimetro

della compliance aziendale, i comportamenti richiesti e vietati, le procedure da seguire e la documentazione utile per orientarsi.
Dal 2024, abbiamo esteso questa attenzione anche al personale somministrato: oltre alla formazione prevista, viene consegnato un **onboarding package** contenente la documentazione informativa sui principali presìdi di compliance, da restituire firmata per presa visione e comprensione. In questo modo, Liquigas garantisce che anche il personale non direttamente dipendente sia adeguatamente informato e responsabilizzato in merito ai comportamenti attesi.

Accanto alla formazione generalista, sviluppiamo **interventi specifici rivolti a funzioni aziendali particolarmente esposte a rischi normativi o reputazionali**. A partire dal 2023, le aree Marketing, Servizio Clienti e Legale sono state coinvolte in **percorsi formativi sulla protezione dei dati personali**, realizzati con il supporto di consulenti esterni. Le funzioni Operation e Finance, invece, hanno partecipato a **giornate formative dedicate all'antitrust**, volte a garantire una conoscenza pratica e approfondita dei rischi legati alla concorrenza.

Per rafforzare in modo ancora più capillare la cultura della legalità e l'attenzione ai comportamenti etici, **nel 2024 abbiamo lanciato nuove iniziative ad alto valore simbolico e formativo**, complementari ai percorsi tradizionali. Tra questi il **progetto "Ambassador"**, che prevede la nomina di cinque referenti territoriali con il compito di supportare il Compliance Manager nella diffusione nella diffusione dei contenuti formativi, nel chiarimento di dubbi e nella promozione della cultura etico-comportamentale a livello locale.

Sempre nel 2024 è stata lanciata la **prima edizione della Settimana dell'Etica e della Compliance**, un'iniziativa ad alto impatto simbolico e formativo, che ha previsto momenti di confronto e formazione specifica dedicati ai principali temi della compliance, tra cui l'anticorruzione, attraverso sessioni sia online che in presenza.
Nel 2025 intendiamo introdurre un ulteriore momento strutturato di confronto: un workshop trimestrale dedicato alla compliance, in cui approfondire un argomento specifico identificato sulla base delle esigenze emerse nel dialogo con le funzioni aziendali.
Nel 2024, così come negli anni precedenti, non sono stati registrati episodi di corruzione.

Come già evidenziato nel capitolo "Energia che unisce", nel rispetto della normativa 231/2001 e al fine di gestire le segnalazioni riguardanti eventuali violazioni, abbiamo un **sistema di whistleblowing chiamato *Liquialert*** che consente a dipendenti e stakeholder di inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza.
Il canale è accessibile sia dalla intranet aziendale che dal sito ufficiale. A questo si affianca ***Speak-Up***, la piattaforma del gruppo SHV Energy, pensata per offrire a tutte le persone un ambiente sicuro e riservato in cui esprimere dubbi, preoccupazioni o problemi legati al contesto lavorativo, anche via telefono.

Le segnalazioni sono gestite secondo una procedura interna che ne disciplina le fasi di ricezione, analisi e intervento, garantendo piena tutela della riservatezza e della persona segnalante. L'Organismo di Vigilanza monitora l'evoluzione della posizione lavorativa del segnalante nel tempo e, in caso di eventuali comportamenti ritorsivi, è tenuto a informare il CdA o, in assenza di intervento, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

Operare in modo trasparente significa anche dotarsi di un sistema solido di **regole, procedure e presìdi organizzativi**. Abbiamo definito un ampio quadro normativo interno, che comprende politiche dedicate alla prevenzione della corruzione, alla gestione dei rapporti con soggetti terzi, al contrasto delle frodi, alla trasparenza nelle relazioni commerciali e al rispetto della concorrenza.

Tra queste, particolare rilievo assume la **Politica Third Parties Due Diligence (TPDD)**, che disciplina la gestione dei rapporti con fornitori, consulenti, agenti e altri partner, al fine di prevenire rischi di corruzione, riciclaggio, pratiche anticoncorrenziali o violazioni delle sanzioni internazionali.

Al centro di questa politica vi è l'utilizzo di uno strumento digitale che consente di processare e tracciare sistematicamente tutti i soggetti con cui l'azienda intrattiene relazioni contrattuali. Il tool permette di:

- verificare la posizione del soggetto rispetto ai principali rischi di compliance (corruzione, antitrust, sanzioni internazionali, diritti umani, crimini di guerra);
- controllare periodicamente i fornitori attivi, identificando se rientrano o meno nell'ambito di applicazione della politica;
- generare un codice univoco di tracciamento, che attesta l'avvenuto screening e certifica l'idoneità del soggetto terzo.

Nel 2024 è stata definita una **nuova procedura** TPDD che introduce, a partire da gennaio 2025, l'**obbligo di approvazione da parte del Compliance Manager per tutti i nuovi partner** sottoposti a verifica, rafforzando ulteriormente il controllo preventivo.

Tutte le politiche sono pubblicate sulla intranet aziendale e, quando rivolte a interlocutori esterni, sono condivise in modo diretto, attraverso comunicazioni specifiche o inserite nei contratti (ad esempio, tramite clausole 231 o richieste di accettazione del Codice Etico e di condotta).

Per garantire l'imparzialità nella gestione delle segnalazioni e dei presìdi di controllo, abbiamo affidato la presidenza dell'Organismo di Vigilanza a un membro esterno all'azienda. Ogni anno, l'OdV fornisce al CdA un'informativa dettagliata sul numero e sulla natura delle segnalazioni ricevute, sulle modalità di gestione e sugli eventuali provvedimenti adottati. Inoltre, le informazioni rilevanti vengono condivise anche con la funzione Internal Audit del gruppo SHV Energy.

Il nostro impegno nel 2024, in breve:

- → Promozione di una **transizione energetica equa e tecnologicamente neutra**.
- → **Circa 1.300 Comuni italiani** non metanizzati al centro delle nostre azioni di rappresentanza.
- → **Contributo tecnico e istituzionale** su EPBD, qualità dell'aria e biocombustibili, in coordinamento con le associazioni di settore.
- → Rafforzamento del nostro impegno in ambito educativo con la settima edizione del progetto "**1,2,3…Respira!**" e la presentazione dei risultati alla **Camera dei Deputati**

In linea con l'approccio del gruppo SHV Energy, ci impegniamo affinché le politiche europee e nazionali per la transizione energetica riconoscano il contributo dei gas liquidi – inclusi GPL, GNL , bioGPL e bioGNL – come soluzioni energetiche flessibili, economicamente accessibili e già disponibili, in grado di garantire una transizione equa per tutti i territori, comprese le aree non metanizzate.

La nostra attività si configura principalmente come **advocacy**, ovvero la promozione trasparente delle nostre posizioni attraverso il confronto con le istituzioni, il supporto tecnico alle associazioni di categoria e la partecipazione a iniziative pubbliche e di settore. Le attività di rappresentanza formale nei confronti delle istituzioni – intesa come lobbying in senso stretto – vengono svolte dalle associazioni di riferimento, come **Assogasliquidi** a livello nazionale e **Liquid Gas Europe** a livello europeo, in coordinamento con le imprese associate.

Le tematiche su cui concentriamo il nostro contributo riguardano in particolare:

- → **Transizione energetica inclusiva**: promuoviamo il riconoscimento dei gas liquidi come soluzioni di transizione, sostenendo un **approccio tecnologicamente neutro**, che valorizzi tutte le soluzioni efficienti e realmente applicabili alla diversità del contesto italiano. Si stima infatti che circa **il 20% delle famiglie italiane viva in aree non metanizzate**, distribuite in circa **1.300 comuni off-grid**, prevalentemente in zone rurali, montane o insulari. In questi contesti, l'esclusione di alcune tecnologie dagli scenari normativi rischia di **compromettere l'accesso equo all'energia** e rallentare gli obiettivi di decarbonizzazione. Per questo, chiediamo che vengano considerate tutte le soluzioni efficienti e disponibili, inclusi i combustibili liquidi rinnovabili, pienamente compatibili con le infrastrutture esistenti;

- → **Direttiva "Case Green" (EPBD)**: In vista della revisione della EPBD, consideriamo prioritario salvaguardare l'inclusione delle comunità off-grid nella transizione, evitando approcci prescrittivi che impongano soluzioni uniche. Sosteniamo la necessità di garantire **l'accesso a tecnologie efficienti e adatte alle specifiche esigenze locali**, comprese le caldaie ad alta efficienza compatibili con gas rinnovabili, in alternativa alle pompe di calore;
- → **Qualità dell'aria**: In linea con la revisione delle Ambient Air Quality Directives, richiediamo:
  - il riconoscimento del contributo dei gas liquidi nella riduzione delle emissioni di particolato (PM2.5 e PM10), rispetto a fonti più inquinanti come la legna;
  - lo sviluppo di standard e strumenti per aumentare la **consapevolezza dei consumatori** sulla qualità dell'aria esterna e interna;
  - l'introduzione di una normativa dedicata alla **qualità dell'aria indoor**, vista la sua rilevanza per la salute pubblica;
- → **Biocombustibili liquidi e decarbonizzazione**: Promuoviamo il pieno riconoscimento dei **biocombustibili liquidi** – bioGPL, bioGNL e rDME – nei piani di transizione nazionale, attraverso la loro inclusione formale nelle strategie di decarbonizzazione del riscaldamento. Promuoviamo l'introduzione di meccanismi a sostegno della produzione e diffusione di questi vettori, capaci di **accelerare la decarbonizzazione nelle aree off-grid** con infrastrutture già compatibili;
- → **Sicurezza e legalità nel settore**: chiediamo un rafforzamento della normativa contro il **riempimento abusivo e la manomissione dei contenitori di GPL**, attività che compromettono la sicurezza pubblica e danneggiano le imprese che operano nel rispetto delle regole (cfr. paragrafo 3.2 Lotta all'abusivismo e sicurezza dei clienti).

Tutte le attività di advocacy sono condotte nel rispetto del **Lobby Manual del gruppo SHV Energy**, che definisce regole e standard di comportamento nei rapporti con i decisori pubblici, a garanzia di trasparenza, integrità e tracciabilità. In linea con queste regole, Liquigas **non eroga alcun contributo politico**, né in forma finanziaria né in natura.

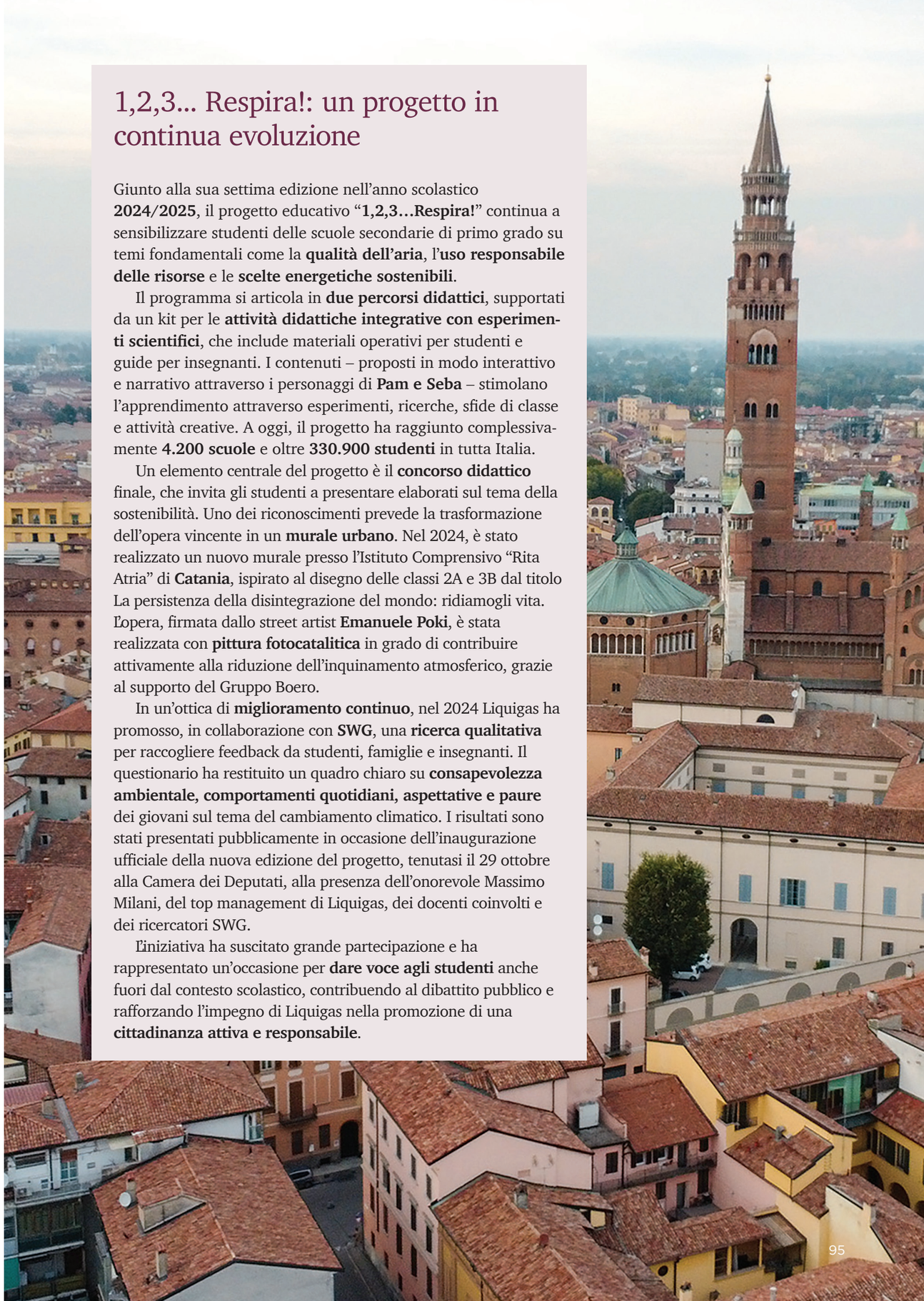
Attività di impegno politico e di advocacy

Il nostro impegno in ambito advocacy non si limita al confronto con le istituzioni o alla partecipazione a consultazioni pubbliche. In sinergia con le funzioni Sostenibilità e HSE, promuoviamo anche iniziative di **formazione** e **divulgazione**, rivolte alle nuove generazioni e ai futuri professionisti, per contribuire alla diffusione di una cultura della **transizione energetica responsabile**.

In quest'ottica si inseriscono:

- il progetto educativo "**1,2,3… Respira!**" (vedi box "***1,2,3 Respira: un progetto in continua evoluzione***"), rivolto alle scuole secondarie di primo grado;
- il sostegno, per il terzo anno consecutivo, al **Master in Sustainable Business Administration (MSBA)** promosso da **ALTIS – Università Cattolica del Sacro Cuore**. Il Master, giunto alla sua quinta edizione, rappresenta un percorso di alta formazione rivolto a giovani professionisti interessati a integrare la sostenibilità nei modelli di business. La collaborazione con Liquigas prevede giornate formative dedicate, incontri con i nostri manager e attività progettuali, che permettono ai partecipanti di confrontarsi con le sfide reali del nostro settore, approfondendo l'impatto della sostenibilità nelle diverse funzioni aziendali.

Attraverso questi percorsi, affianchiamo all'attività istituzionale una componente educativa di lungo periodo, con l'obiettivo di generare consapevolezza, competenze e responsabilità condivisa nelle generazioni future.



1,2,3… Respira!: un progetto in continua evoluzione

Giunto alla sua settima edizione nell'anno scolastico **2024/2025**, il progetto educativo "**1,2,3…Respira!**" continua a sensibilizzare studenti delle scuole secondarie di primo grado su temi fondamentali come la **qualità dell'aria**, l'**uso responsabile delle risorse** e le **scelte energetiche sostenibili**.

Il programma si articola in **due percorsi didattici**, supportati da un kit per le **attività didattiche integrative con esperimenti scientifici**, che include materiali operativi per studenti e guide per insegnanti. I contenuti – proposti in modo interattivo e narrativo attraverso i personaggi di **Pam e Seba** – stimolano l'apprendimento attraverso esperimenti, ricerche, sfide di classe e attività creative. A oggi, il progetto ha raggiunto complessivamente **4.200 scuole** e oltre **330.900 studenti** in tutta Italia.

Un elemento centrale del progetto è il **concorso didattico** finale, che invita gli studenti a presentare elaborati sul tema della sostenibilità. Uno dei riconoscimenti prevede la trasformazione dell'opera vincente in un **murale urbano**. Nel 2024, è stato realizzato un nuovo murale presso l'Istituto Comprensivo "Rita Atria" di **Catania**, ispirato al disegno delle classi 2A e 3B dal titolo La persistenza della disintegrazione del mondo: ridiamogli vita. L'opera, firmata dallo street artist **Emanuele Poki**, è stata realizzata con **pittura fotocatalitica** in grado di contribuire attivamente alla riduzione dell'inquinamento atmosferico, grazie al supporto del Gruppo Boero.

In un'ottica di **miglioramento continuo**, nel 2024 Liquigas ha promosso, in collaborazione con **SWG**, una **ricerca qualitativa** per raccogliere feedback da studenti, famiglie e insegnanti. Il questionario ha restituito un quadro chiaro su **consapevolezza ambientale, comportamenti quotidiani, aspettative e paure** dei giovani sul tema del cambiamento climatico. I risultati sono stati presentati pubblicamente in occasione dell'inaugurazione ufficiale della nuova edizione del progetto, tenutasi il 29 ottobre alla Camera dei Deputati, alla presenza dell'onorevole Massimo Milani, del top management di Liquigas, dei docenti coinvolti e dei ricercatori SWG.

L'iniziativa ha suscitato grande partecipazione e ha rappresentato un'occasione per **dare voce agli studenti** anche fuori dal contesto scolastico, contribuendo al dibattito pubblico e rafforzando l'impegno di Liquigas nella promozione di una **cittadinanza attiva e responsabile**.

5. Appendice

Indice dei contenuti GRI

DICHIARAZIONE D'USO	Liquigas ha presentato una rendicontazione con riferimento agli standard GRI per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.
GRI 1 UTILIZZATO	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
STANDARD DI SETTORE GRI PERTINENTI	**Settore petrolifero e gas – versione 2021**

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
Informativa generale		
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.5 Una governance integrata
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione
	2-4 Revisione delle informazioni	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione
	2-5 Assurance esterna	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.2 Strategia e modello di business
	2-7 Dipendenti	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro
	2-8 Lavoratori non dipendenti	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.5 Una governance integrata
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.5 Una governance integrata
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.5 Una governance integrata
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.5 Una governance integrata
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.5 Una governance integrata
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.5 Una governance integrata
	2-15 Conflitti d'interesse	1.5 Una governance integrata 4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	2-16 Comunicazione delle criticità	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	2-17 Competenze collettive del massimo organo di governo	1.5 Una governance integrata
	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	1.5 Una governance integrata
	2-19 Politiche retributive	1.5 Una governance integrata
	2-20 Processo di determinazione della retribuzione	1.5 Una governance integrata
	2-21 Rapporto sulla retribuzione totale annuale	3.1 La nostra energia per le persone – parità di trattamento e opportunità
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.5 Una governance integrata 1.3 L'analisi di materialità di Liquigas – gli obiettivi di sostenibilità
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.4 I clienti al centro – Strategia e politiche
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	2-28 Appartenenza ad associazioni	2.1 La nostra attenzione per l'ambiente 4.1 Cultura ed etica d'impresa – Attività di Lobby
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.4 I nostri stakeholder e le modalità di coinvolgimento
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro
Performance economiche		
GRI 201: Performance economiche 2021	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1,6 La creazione di valore
Condotta dell'impresa		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e trasparenza

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
Economia circolare e rifiuti		
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	2.3 Economia Circolare
GRI 306: Rifiuti	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 La nostra attenzione per l'ambiente
	306-2 Gestione degli impatti significativi relativi ai rifiuti	2.3 Economia Circolare
	306-3 Rifiuti generati	2.3 Economia Circolare
	306-4 Rifiuti sottratti allo smaltimento	2.3 Economia Circolare
	306-5 Rifiuti soggetti a smaltimento	2.3 Economia Circolare
Energia e cambiamenti climatici		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche
Condizioni di lavoro		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro
Salute e sicurezza dei lavoratori		
GRI 404: Formazione 2016	404-1 Ore medie di formazione erogate per inquadramento contrattuale e genere	3.1 La nostra energia per le persone – formazione e sviluppo delle competenze
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nella transizione	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro, formazione e sviluppo delle competenze
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	3.1 La nostra energia per le persone – formazione e sviluppo delle competenze
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
Salute e sicurezza dei lavoratori		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori
Parità di trattamento e opportunità per tutti		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro 1.5 Una governance integrata
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	3.1 La nostra energia per le persone – parità di trattamento

Indice dei contenuti ESRS

L'indice dei contenuti ESRS è stato riportato in quanto, benché il Bilancio di sostenibilità sia "ispirato" alle richieste dei nuovi Standard ESRS; tale decisione è di natura volontaria, **come specificato nel paragrafo "I criteri di redazione della Bilancio di sostenibilità".**

ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
BP- 1 Criteri generali per la redazione della dichiarazione della sostenibilità	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione	
BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche	1.7 Approfondimento metodologico: criteri di redazione	
GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	1.5 Una governance integrata	
GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	1.5 Una governance integrata	
GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	1.5 Una governance integrata	
GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza		Questa informazione non è al momento presente nel Report.
GOV-5 - Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità	1.5 Una governance integrata	
SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore	1.2 Strategia e modello di business	
SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi	1.4 I nostri stakeholder e le modalità di coinvolgimento	

ESRS 2 - INFORMAZIONI GENERALI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	1.3 L'analisi di materialità di SHV Energy	
IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa		Nel presente documento non è stata pubblicata la tabella altri elementi di informazione derivanti da altri atti legislativi dell'UE elencati nell'appendice B.

INFORMAZIONI AMBIENTALI

ESRS E1 – CAMBIAMENTI CLIMATICI	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
E1-1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	2.2 Cambiamenti climatici – Piano di transizione per i cambiamenti climatici	
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	2.2 Cambiamenti climatici	
E1-2 – Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
E1-3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	2.2 Cambiamenti climatici – Piano di transizione per i cambiamenti climatici	
E1-4 – Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	2.2 Cambiamenti climatici – Piano di transizione per i cambiamenti climatici	
E1-5 – Consumo di energia e mix energetico	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
E1-6 – Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
E1-7 – Assorbimenti di GES e progetti di mitigazione delle emissioni di GES finanziati con crediti di carbonio	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
E1-8 – Fissazione del prezzo interno del carbonio	2.2 Cambiamenti climatici – Strategia e politiche	
E1-9 – Effetti finanziari attesi di rischi fisici e di transizione rilevanti e potenziali opportunità legate al clima		Per quanto attiene gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti non sono stati descritti gli effetti finanziari attuali e previsti. Tali informazioni sono state raccolte per la realizzazione della gap analysis con l'intento di supportare Liquigas nel raccogliere informazioni utili per la rendicontazione della Capogruppo a partire dall'obbligo introdotto dalla CSRD (fiscal year 2025)

ESRS E5 – USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
ESRS 2 IRO-1 — Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.3 Economia Circolare	
E5-1 — Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.3 Economia Circolare– strategia e politiche	
E5-2 — Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.3 Economia Circolare	
E5-3 – Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	2.3 Economia Circolare	
E5-4 — Flussi di risorse in entrata	2.3 Economia Circolare	
E5-5 — Flussi di risorse in uscita	2.3 Economia Circolare	
E5-6 – Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare		Per quanto attiene gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti non sono stati descritti gli effetti finanziari attuali e previsti. Tali informazioni sono state raccolte per la realizzazione della gap analysis con l'intento di supportare Liquigas nel raccogliere informazioni utili per la rendicontazione della Capogruppo a partire dall'obbligo introdotto dalla CSRD (fiscal year 2025)

INFORMAZIONI SOCIALI

ESRS S1 – FORZA LAVORO PROPRIA	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	3.1 La nostra energia per le persone – strategia e politiche	
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria	3.1 La nostra energia per le persone – strategia e politiche	
S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	3.1 La nostra energia per le persone – strategia e politiche	
S1-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	3.1 La nostra energia per le persone – strategia e politiche	
S1-4 – Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro, parità di trattamento e opportunità, formazione e sviluppo delle competenze, salute e sicurezza dei lavoratori	

ESRS S1 – FORZA LAVORO PROPRIA	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
S1-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro, parità di trattamento e opportunità, formazione e sviluppo delle competenze, salute e sicurezza dei lavoratori 1.3 L'analisi di materialità di SHV Energy – gli obiettivi di sostenibilità	
S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-8 – Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-9 – Metriche della diversità	3.1 La nostra energia per le persone – parità di trattamento e opportunità	
S1-10 – Salari adeguati	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-11 – Protezione sociale	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-13 – Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	3.1 La nostra energia per le persone – formazione e sviluppo delle competenze	
S1-14 – Metriche di salute e sicurezza	3.1 La nostra energia per le persone – salute e sicurezza dei lavoratori	
S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	3.1 La nostra energia per le persone – condizioni di lavoro	
S1-17 – Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	3.1 La nostra energia per le persone – strategia e politiche	

ESRS S4 – CONSUMATORI ED UTILIZZATORI FINALI	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	3.2 I clienti al centro	
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	3.2 I clienti al centro	
S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	3.2 I clienti al centro	
S4-2 – Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	3.2 I clienti al centro	
S4-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	3.2 I clienti al centro	

ESRS S4 – CONSUMATORI ED UTILIZZATORI FINALI	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
S4-4 – Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni	3.2 I clienti al centro	
S4-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	3.2 I clienti al centro 1.3 L'analisi di materialità di Liquigas – gli obiettivi di sostenibilità	

INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE

G1- CONDOTTA DELLE IMPRESE	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
ESRS 2 GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	1.5 Una governance integrata	
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	1.3 L'analisi di materialità di Liquigas	
G1-1 – Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e lotta alla corruzione; attività di impegno politico e di advocacy	
G1-3 – Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e lotta alla corruzione	
G1-4 – Casi accertati di corruzione attiva o passiva	4.1 Cultura ed etica d'impresa – integrità e lotta alla corruzione	
G1-5 Influenza politica e attività di lobbying	4.1 Cultura ed etica d'impresa – attività di impegno politico e di advocacy	

Colophon

Coordinamento Progetto Editoriale

Direzioni Liquigas

HSE e Sostenibilità, Marketing
and Customer Excellence, Public Affairs
& Corporate Communication

Redazione

Con il contributo di ALTIS advisory
Spin-off dell'Università Cattolica del Sacro Cuore

Direzione Artistica e Progetto Grafico

I MILLE