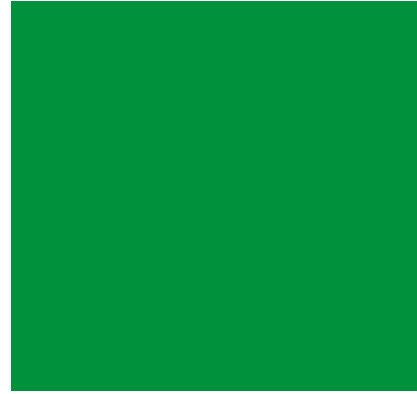


LIQUIGAS



Report di **sostenibilità**
2014

Gentili lettori,

questo documento è il **terzo Report di Sostenibilità di Liquigas**, con il quale manteniamo l'impegno di comunicare i risultati raggiunti nel corso dell'anno attraverso la **gestione responsabile delle attività d'impresa**.

La **sostenibilità**, infatti, è un elemento imprescindibile che Liquigas persegue attraverso il dialogo con i portatori di interesse e la proposta di soluzioni energetiche pulite, capaci di rispondere alle esigenze di efficienza e di risparmio dei clienti e dei territori, per promuovere uno sviluppo sostenibile.

Il 2014 per Liquigas è stato orientato all'azione e al cambiamento. Abbiamo concluso la riorganizzazione della struttura territoriale e del modello di governance, ridefinito i meccanismi di approvvigionamento di beni e servizi secondo criteri di efficienza e rafforzato la nostra capacità commerciale a 360°. **Abbiamo inoltre ampliato l'offerta di prodotti e servizi di consulenza energetica ai clienti finali e incoraggiato la proattività della forza vendita.**

Nel corso dell'anno, un'attenzione particolare è stata dedicata alla trasformazione culturale all'interno di Liquigas, poiché siamo convinti che nessun processo di reale cambiamento possa avere successo senza passare da una radicale trasformazione dei valori e dei comportamenti delle persone che operano in Azienda.

L'implementazione del **progetto Futura**, mirato ad ottimizzare i costi e a ridefinire la **strategia di business**, ci ha permesso di mettere alla prova le nostre capacità e motivazioni, per esempio attraverso l'introduzione del nuovo sistema di valutazione delle performance e la comunicazione trasparente e completa dei principali risultati del progetto. Siamo consapevoli che l'importanza già fondamentale della sostenibilità sia destinata a rafforzarsi ulteriormente nei prossimi anni. Attraverso la nostra capacità di incorporare l'innovazione negli aspetti di responsabilità tipici del nostro settore, sapremo **avvicinarci ai nostri clienti e supportare il benessere delle persone e delle comunità** che contribuiscono ai risultati aziendali.

Buona lettura.

Andrea Arzà

Amministratore Delegato



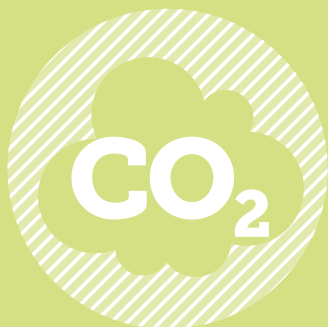


SOMMARIO

4	IL 2014 IN SINTESI
6	LE EVOLUZIONI DEL MERCATO E LE POTENZIALITÀ DI SVILUPPO
7	Un combustibile dagli impatti ambientali contenuti
9	Una soluzione efficace per comunità e territori
9	Verso nuove opportunità
10	Che cosa conta per noi e per i nostri portatori d'interesse
12	1. LIQUIGAS
14	Chi siamo
16	I nostri valori
18	Il governo e la gestione aziendale
20	Il codice etico e l'Internal Audit
22	La governance della sostenibilità
24	2. LA SOSTENIBILITÀ DEL BUSINESS E DEI PRODOTTI
26	La nostra strategia di business
29	I prodotti e i servizi
29	Il GPL
31	Il GNL
34	Il valore economico generato e distribuito
38	3. L'IMPEGNO PER I CLIENTI, LA COMUNITÀ E I FORNITORI
40	Focalizzati sul cliente
43	Vicini alle comunità locali
44	Insieme ai fornitori per la qualità
46	4. LA TUTELA DELLA SICUREZZA E LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE
48	Il sistema di gestione integrato
50	La sicurezza al centro
52	La gestione degli impatti ambientali
60	5. L'ATTENZIONE PER LE PERSONE
62	L'organizzazione e il profilo dei lavoratori
67	La formazione e lo sviluppo delle persone
72	UNO SGUARDO AL FUTURO
74	COME ABBIAMO SCRITTO QUESTO REPORT

LIQUIGAS

Il 2014 in sintesi



407,55

**TONNELLATE DI CO₂
RISPARMIATE**



37.000

**VERIFICHE
DI PROTEZIONE
CATODICA**



130.000

**ESTINTORI
VERIFICATI**



532.234

**CHIAMATE RICEVUTE
DAL SERVIZIO CLIENTI
LIQUIGAS**



78.511

**CLIENTI CONTATTATI
SU INIZIATIVA LIQUIGAS**



2,57

**MINUTI, DURATA MEDIA
DELLE CHIAMATE**



516.000

BOMBOLE COLLAUDATE



150.000

**VALVOLE
SOSTITUITE**



8.570.000

**KM PERCORSI
DALLE AUTOBOTTI**

Le evoluzioni del mercato e le potenzialità di **sviluppo**



Il GPL, Gas di Petrolio Liquefatto, è un prodotto derivato dalla raffinazione del petrolio e dall'estrazione del gas naturale, mercati attualmente caratterizzati da una **dinamica di riduzione dei prezzi**. L'eccesso di produzione di petrolio e gas registrato nei Paesi del Golfo, infatti, insieme al forte incremento della capacità produttiva connesso allo shale gas statunitense, creano una situazione di sovra-disponibilità che sta conducendo a un abbassamento dei costi del GPL sui mercati internazionali. Questo trend potrebbe essere alimentato, nel medio termine, dalla riduzione dei tempi di trasporto conseguenti all'opera di allargamento del Canale di Suez e comportare, quindi, il progressivo allineamento al ribasso dei prezzi tra i quattro mercati di riferimento del GPL: Golfo Persico, Mare del Nord, Bacino del Mediterraneo e Stati Uniti.

Nonostante queste tendenze positive, in Italia negli ultimi 5 anni si è verificato un **calo complessivo** del 30% delle tonnellate vendute di GPL. Questa riduzione è stata particolarmente forte nel 2014 (-14%). Tale andamento negativo è connesso, in primo luogo, all'effetto congiunto delle **miti temperature invernali** degli ultimi anni e al calo del potere d'acquisto dei cittadini, fenomeni che hanno condotto a una generale riduzione dei consumi e delle spese legate al riscaldamento. La tassazione più onerosa rispetto ad altre fonti di energia e la scarsa conoscenza del GPL da parte dei cittadini, inoltre, hanno condizionato negativamente l'andamento delle vendite.

Il **gap culturale** sulle proprietà del GPL è un altro tema importante: una recente ricerca di Eurisko¹ mostra, infatti, che solo il 7% dei cittadini, l'11% nelle aree non metanizzate, cita spontaneamente il GPL tra le fonti energetiche comunemente utilizzate, e solo il 30% degli intervistati afferma di sapere vagamente che cosa sia. Si tratta di una tendenza su cui occorre riflettere, soprattutto alla luce dei ridotti impatti ambientali che posizionano questo combustibile come uno dei possibili motori della **transizione verso un sistema energetico sostenibile ed efficiente**, sia in Italia sia in Europa.

Un combustibile dagli impatti ambientali contenuti

Il **forte potenziale** di crescita del GPL è evidente nel contesto della strategia 20-20-20 dell'Unione Europea, che entro il 2020 intende ridurre le emissioni di gas a effetto serra del 20% rispetto ai valori del 1990, portare al 20% la quota delle fonti di energia rinnovabile nel consumo finale e migliorare del 20% l'efficienza energetica. Secondo uno studio della European LPG Association², **la combustione di questo gas, infatti, produce circa il 20% in meno di emissioni di CO₂ rispetto al gasolio e il 30% in meno rispetto al carbone.**

GPL: EMISSIONI DI CO₂



-20%
RISPETTO
AL GASOLIO



-30%
RISPETTO
AL CARBONE

La combustione del GPL ha inoltre bassi impatti sulla **qualità dell'aria**, una delle principali priorità ambientali italiane, soprattutto nelle zone

¹Eurisko Gfk, 2012, "Indagine GPL, le consapevolezza degli italiani, il livello di accoglienza, la reputation".

²European LPG Association, 2009, "The LPG Industry Road Map".

di forte antropizzazione e industrializzazione come la Pianura Padana. Secondo il rapporto "Air Quality in Europe", pubblicato nel 2014 dall'Agenzia Ambientale Europea, l'Italia è tra i fanalini di coda nella UE per quel che riguarda la presenza di particolati, particelle solide e liquide disperse nell'atmosfera cui sono legate patologie acute e croniche respiratorie e cardio-circolatorie, come asma, allergie e bronchiti. Insieme a Bulgaria, Polonia, Slovacchia e Turchia e ad alcune regioni della Penisola Iberica, il Paese ospita alcuni dei territori dove i valori limite di concentrazione di PM10 e PM2,5 nell'aria sono più frequentemente superati. Secondo i dati del progetto CCM VIAS³, l'inquinamento atmosferico è responsabile ogni anno in Italia di circa 30.000 decessi solo per il particolato fine (PM2.5), in termini di mesi di vita persi, questo significa che l'inquinamento accorcia mediamente la vita di ciascun italiano di 10 mesi; 14 per chi vive al Nord, 6,6 per gli abitanti del Centro e 5,7 al Sud e isole.

Oltre al traffico automobilistico, **la combustione di biomasse** (soprattutto legna e pellet) **per il riscaldamento è una delle principali fonti di**

emissioni di particolati⁴. Il consumo di biomasse è infatti cresciuto in modo marcato negli ultimi anni. La neutralità di questa fonte energetica in termini di emissioni di CO₂ - oggi messa crescentemente in discussione anche a livello europeo⁵ - ha portato l'Italia a mettere a punto incentivi statali e sgravi fiscali come l'assenza di accise e un regime IVA al 10% (alzato al 22% a inizio 2015), nonostante gli effetti della loro combustione sulla qualità dell'aria.

In un contesto di ripensamento della strategia nazionale degli incentivi come quella attuale, il **GPL** si posiziona come **un'alternativa vantaggiosa** alle biomasse per ridurre le polveri sottili nell'aria. Il suo fattore di emissione, infatti, è vicino allo zero, contro gli oltre 70 grammi per giga Joule di energia prodotta dai modelli più innovativi di stufe a pellet e gli oltre 860 grammi per giga Joule dei camini tradizionali.

I limitati impatti ambientali del GPL (basso livello di emissioni e assenza di produzione di rifiuti pericolosi e di rischi di contaminazione delle falde acquifere) e la sua **duttilità di utilizzo**, rendono questo combustibile particolarmente adatto a servire le **aree non-metanizzate**, soprattutto se rurali.

FORTE DI RISCALDAMENTO RESIDENZIALE	CONSUMI ENERGETICI (TJ /ANNO)
Stufa o caldaia innovativa	619
Stufa automatica a pellet o cippato o BAT Legna	1.351
Camino aperto tradizionale	4.278
Stufa tradizionale a legna	5.523
GPL	6.107
Gasolio	12.441
Metano	242.555

FORTE DI RISCALDAMENTO RESIDENZIALE	EMISSIONI PM10 (G/GJ)
GPL	0,2
Metano	0,2
Gasolio	5
Stufa automatica a pellet o cippato o BAT Legna	76
Stufa o caldaia innovativa	380
Stufa tradizionale a legna	480
Camino aperto tradizionale	860

Fonte: Ministero dell'Ambiente 2011

³Progetto di valutazione Integrata dell'Impatto dell'Inquinamento atmosferico sull'Ambiente e sulla Salute in Italia (VIAS), svolto con la partecipazione del Ministero della Salute, Regione Lazio, ASL di Roma, Centro Nazionale per la Prevenzione e il Controllo delle Malattie e del Dipartimento di epidemiologia del Servizio Sanitario Regionale di Regione Lazio, giugno 2015.

⁴Nel caso del PM10, le stime sono di un contributo tra il 30% e il 50% a seconda dell'anno, della fonte e della Regione di riferimento. Fonti: Arpa, 2014, Introduzione al convegno "Aria: quale qualità? Sistema conoscitivo, problemi, sfide", 2014; Ministero dell'Ambiente, Gruppo di Lavoro per l'individuazione delle misure per la riduzione dell'inquinamento atmosferico, "Documenti tecnici", 2011.

⁵European Commission, 2013, "JRC Technical Reports. Carbon Accounting of Forest Bioenergy. Conclusions and Recommendation from a Critical Literature Review"

Una soluzione efficace per comunità e territori

In Italia i Comuni non allacciati alla rete a metano sono circa 1.500*. Si tratta di circa il 20% dei Comuni italiani e del 30% dei Comuni fino a 5.000 abitanti, per una popolazione totale stimabile in oltre quattro milioni di persone.

Queste realtà sono spesso collocate in aree di alto valore paesaggistico, dove le attività agricole e imprenditoriali sono imperniate sul rispetto del territorio e sulla tutela delle eccellenze locali, soprattutto nel settore agroalimentare.

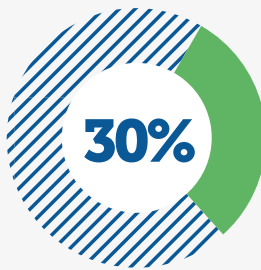
I dati più recenti raccontano una storia di cre-

scita e nuova imprenditorialità in questo settore, con oltre 11.400 nuove imprese agricole nate nel 2013 (circa il 10% delle nuove imprese italiane lanciate nell'anno), nel 30% dei casi fondate da imprenditori di età inferiore ai 30 anni. Si tratta di un vero e proprio "ritorno" alle aree rurali, oggi percepite come attrattive per il livello della qualità della vita, che farà crescere il bisogno di **infrastrutture energetiche leggere, sostenibili e inclusive**, come quelle che caratterizzano l'approvvigionamento da GPL.

COMUNI NON ALLACCIATI ALLA RETE METANO



DEI COMUNI ITALIANI



DEI COMUNI FINO A 5.000 ABITANTI

≈ **1.500***
COMUNI NON ALLACCIATI

> **4 milioni**
DI PERSONE

* Fonte MISE

Verso nuove opportunità

Nell'ambito di questo scenario di vendite in diminuzione ed evidenti opportunità di sviluppo, le aziende del settore sono chiamate a spingere l'acceleratore sull'innovazione, per cogliere le nuove occasioni di crescita offerte dal mercato. I riflettori sono oggi puntati sul **Gas Naturale Liquefatto** (GNL), una fonte di energia che ha molto in comune con il GPL a livello di cate-

na di distribuzione ed è particolarmente adatta a soddisfare i bisogni energetici industriali e dei grandi complessi residenziali, con **costi limitati e bassi impatti ambientali**.

Fino ad oggi, la mancanza di una rete di infrastrutture ha reso complessa la diffusione di questo combustibile e quindi lo sviluppo di un

mercato nazionale del GNL. Attualmente, infatti, sono presenti solo 3 terminali, due offshore (uno al largo delle coste di Livorno, l'altro nei pressi della costa adriatica in provincia di Rovigo) e uno sulla terraferma a Panigaglia (SP), nei quali il GNL è riportato allo stato gassoso e immesso nella rete nazionale; ciò costringe le imprese operanti in Italia, che vogliono approvvigionarsi di GNL allo stato liquido a rivolgersi ad altri terminali europei.



circa

1.500

COMUNI

I centri abitati non allacciati alla rete a metano in Italia

Alcuni primi passi, tuttavia, fanno ipotizzare che questa situazione di blocco possa essere superata nel medio termine. A gennaio 2014, per esempio, presso il Ministero dello Sviluppo Economico è stato costituito un **gruppo di coordinamento** allo scopo di ideare un piano strategico per lo sviluppo del mercato nazionale del GNL, in coerenza con le principali evoluzioni normative riscontrabili a livello UE, finalizzato ad aprire la strada a un nuovo ciclo di investimenti. Attualmente è in fase di consultazione il piano strategico nazionale sul GNL, elaborato dal Ministero per lo Sviluppo Economico come conclusione dei lavori condotti dal citato gruppo di coordinamento.

Si tratta di un'evoluzione positiva che potrebbe rappresentare un'opportunità per Liquigas e per le aziende operanti nel campo del GPL e del GNL, rafforzando anche il ruolo di **partner** che il settore potrebbe svolgere per lo **sviluppo sostenibile** del **Paese**.

Che cosa conta per noi e per i nostri portatori d'interesse

L'individuazione dei temi materiali per un'azienda è il risultato del processo d'identificazione, valutazione e classificazione in ordine di **priorità degli aspetti di sostenibilità** che "contano" per i portatori d'interesse e che influiscono in modo significativo sulla capacità dell'impresa di creare valore nel breve, medio e lungo termine.

Nel 2014, ispirandosi alle Linee Guida del GRI-G4 (Global Reporting Initiative), Liquigas ha deciso di portare avanti la sua prima analisi di materialità a partire da un processo suddiviso in 2 fasi:

• **INDIVIDUAZIONE DEI TEMI CHIAVE PER LIQUIGAS:** attraverso lo studio dettagliato dei temi maggiormente rilevanti dell'ISO 26000 e sulla base della tabella ufficiale di correlazione tra questa e le tematiche G4 sono stati identificati i temi rilevanti per l'Azienda e per i suoi portatori d'interesse.

• **VALUTAZIONE DEI TEMI:** attraverso interviste interne ed esterne e un'analisi di benchmark delle principali aziende internazionali del settore, i temi proposti dalle Linee Guida ISO 26000 (integrati dagli spunti emersi nel corso delle interviste stesse) sono stati valutati in base ai 2 parametri "**rilevanza per i portatori d'interesse**" e "**rilevanza per l'Azienda**". Le tematiche sono quindi state posizionate su una matrice: i temi situati nel quadrante in alto a destra sono stati identificati come temi materiali.

Il processo appena descritto ha portato alla identificazione di **16 tematiche materiali** riportate nella matrice che segue. Sulla base di questa selezione, e secondo quanto previsto dal GRI-G4, Liquigas ha definito il **panel di indicatori di sostenibilità** che sono contenuti in questo report.

I TEMI MATERIALI PER LIQUIGAS

Ciascun capitolo del report rappresenta un “contenitore” all’interno del quale sono stati declinati i temi identificati nella matrice di materialità.



CAP. 1



LIQUIGAS

- A Governance della sostenibilità
- B Trasparenza nelle relazioni pubbliche
- C Lotta alla concorrenza sleale

CAP. 2



LA SOSTENIBILITÀ
DEL BUSINESS
E DEI PRODOTTI

- D Modello di business sostenibile orientato alla crescita di lungo periodo
- E Promozione del consumo sostenibile

CAP. 3



L'IMPEGNO
PER I CLIENTI,
LA COMUNITÀ
E I FORNITORI

- G Tutela della salute della comunità
- H Protezione della salute e della sicurezza dei consumatori
- I Gestione efficace delle relazioni con i clienti
- L Trasparenza e correttezza della comunicazione commerciale
- M Promozione della sostenibilità lungo la catena del valore
- N Valutazione degli impatti economico-sociali sul territorio

CAP. 4



LA TUTELA
DELLA SICUREZZA
E LA SALVAGUARDIA
DELL'AMBIENTE

- O Gestione degli impatti ambientali
- P Uso sostenibile delle materie prime
- Q Salute e sicurezza sul lavoro

CAP. 5



L'ATTENZIONE
PER LE PERSONE

- R Formazione e sviluppo delle persone
- S Qualità della vita in Azienda

A scenic landscape of a valley with a lake, green hills, and mountains. The foreground is dominated by a calm, blue lake that reflects the surrounding greenery and sky. The middle ground features rolling green hills with scattered trees and a few small buildings. In the background, steep, rocky mountains rise, some with patches of snow or light-colored rock. The overall atmosphere is peaceful and natural.

CAP.1

Liquigas



350.000

CLIENTI

Fra utenze domestiche e industriali



200

AUTOBOTTI

I mezzi su strada a disposizione



130

CONSULENTI

addetti commerciali specializzati



27

STABILIMENTI

Le strutture fra depositi e stabilimenti

7.500

RIVENDITORI

La rete di vendita delle bombole GPL

CONTENUTI



Pag. 14
CHI SIAMO



Pag. 16
**I NOSTRI
VALORI**



Pag. 18
**IL GOVERNO E
LA GESTIONE
AZIENDALE**



Pag. 20
**IL CODICE ETICO
E L'INTERNAL
AUDIT**



Pag. 22
**LA GOVERNANCE
DELLA
SOSTENIBILITÀ**



Chi siamo

Liquigas è da sempre protagonista dell'energia e leader italiano nella distribuzione del **GPL** in **serbatoi e bombole**, una fonte energetica sostenibile e versatile, in grado di rispondere a diverse esigenze di approvvigionamento.

L'AZIENDA RIFORNISCE

CIRCA
 **350.000**
 CLIENTI DOMESTICI E INDUSTRIALI

ATTRAVERSO UNA RETE DI

+50
 UFFICI
 VENDITA

130
 VENDITORI

7.500
 RIVENDITORI
 SUL TERRITORIO
 NAZIONALE



**LIQUIGAS PROGETTA, REALIZZA E GESTISCE
 RETI CANALIZZATE PER LA DISTRIBUZIONE
 DI GPL A CENTRI URBANI E A PICCOLI PAESI**

L'Azienda rifornisce circa 350.000 clienti domestici e industriali attraverso una rete di oltre 50 uffici vendita, una forza commerciale di 130 operatori, 44 agenti e 7.500 rivenditori sul territorio nazionale. Liquigas inoltre progetta, realizza e gestisce **reti canalizzate** per la distribuzione di GPL a centri urbani e a piccoli paesi non metanizzati, oltre a commercializzare numerose apparecchiature a GPL per la casa, la professione e il tempo libero.

Dal 1987, Liquigas è una joint venture tra l'italiana Brixia Finanziaria e l'olandese SHV, uno dei principali gruppi a livello mondiale nella commercializzazione del GPL, che opera in 27 Paesi su 3 continenti. Pur mantenendo la piena autonomia gestionale e imprenditoriale, quindi,

SOCIETÀ PARTECIPATE ESTERE E CONSOCIATE ITALIANE:

PIANO DI ESPANSIONE LIQUIGAS



PARTECIPAZIONI IN

19

SOCIETÀ

SOCIETÀ CONTROLLATE

Butan Plin d.d. (Slovenia) - 100%
Butan Plin d.o.o (Croazia) - 100%
Liquivex d.o.o. (Bosnia) - 96,34%

SOCIETÀ PARTECIPATE

Gasco Energy Limited (Malta)
Liquigas Malta Limited (Malta)
Enero S.p.A.
Seastok S.p.A.
Carini Gas S.r.l.
Ipem S.p.A.
Bimgas S.p.A.
Costiero Gas Livorno S.p.A.
Rebigas S.r.l.
Areagas S.r.l.
Liquigas Valtellina S.r.l.
Alanno Gas S.c.a.r.l.
Foligno Gas S.r.l.

Liquigas ha la possibilità di avvalersi delle competenze tecniche di uno dei protagonisti del mercato mondiale dell'energia. Grazie a questa collaborazione, negli ultimi due anni l'Azienda ha fatto il suo ingresso nel mercato del **Gas Naturale Liquefatto** (GNL), completando la sua offerta per servizi "chiavi in mano" per clienti alla ricerca di nuove forme di approvvigionamento energetico a basso costo e a limitato impatto ambientale. Si tratta di una fonte di **energia**

pulita ancora poco conosciuta in Italia, ma che ha forti potenzialità soprattutto in ambito industriale, dato il suo forte potere calorifico e la sua facilità di trasporto.

Nel corso degli anni l'Azienda ha condotto un piano di espansione che l'ha portata ad acquisire delle partecipazioni in **19 società** tra cui Rebigas S.r.l., la maggiore società italiana di ricollauda bombole e serbatoi, e alcune realtà operanti al di fuori del ter-

ritorio nazionale, come Butanplin, in Croazia e Slovenia, Liquivex in Bosnia, Liquigas Malta e Gasco Energy a Malta. Nel corso del 2014 Liquigas ha acquisito Calor System, Domus Nova, Vefagas, i rami di azienda Travel Gas, Silca e Mobigas e il ramo bombole di Totalgaz Italia. I nuovi ingressi, operativi dal 2015, comporteranno un aumento dei volumi venduti di circa 7.500 tonnellate di GPL l'anno.



I nostri valori

Dal 2011, Liquigas ha adottato un sistema di valori basato su tre elementi chiave, rappresentati dallo **sviluppo del cam-**

biamento all'interno della organizzazione, dalla valorizzazione delle persone e dall'orientamento al risultato. Questi elementi sono

stati declinati in **8 valori** che guidano l'agire e il comportamento dell'Azienda e dei suoi collaboratori.



1. VISIONE

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



5. CORAGGIO

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



2. FLESSIBILITÀ

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



6. PASSIONE

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



3. COERENZA

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



7. ASCOLTO

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



4. COINVOLGIMENTO

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



8. EQUITÀ

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

Nel corso del 2014, Liquigas ha iniziato a ripensare il proprio orientamento verso il mercato e ha messo a punto un piano di sosteni-

bilità fortemente integrato nel business e nell'operatività quotidiana. Coerentemente con questo percorso, Liquigas ha aggiornato la

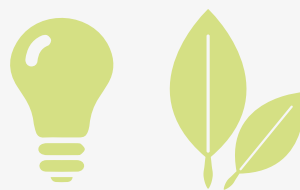
propria **Vision** e la propria **Mission** incentrandole sulla sostenibilità e le relazioni con il territorio.

VISION

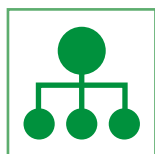


"Liquigas è un grande gruppo italiano, che sostiene lo sviluppo delle comunità su tutto il territorio nazionale attraverso un **approvvigionamento energetico SICURO, EFFICIENTE e SOSTENIBILE**".

MISSION



"Vogliamo rappresentare la **migliore alternativa energetica per gli ambienti domestici e industriali** non raggiungibili dalle reti tradizionali. Ci impegniamo ogni giorno a **concepire SOLUZIONI INNOVATIVE** per le necessità dei nostri clienti e ad **agire responsabilmente e nel RISPETTO PER L'AMBIENTE**".



Il governo e la gestione aziendale

Di seguito sono riportati i membri degli organi di governo e dei comitati presenti in Liquigas al 31/12/2014.

2014

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Paolo Zani
Presidente

John Kenneth Wilson
Vice Presidente

Andrea Arzà
Amministratore Delegato

Frank Erik Bruneau
Amministratore

Paolo Dal Lago
Amministratore

Simon Mari Franken
Amministratore

Carolina Zani
Amministratore

COLLEGIO SINDACALE

Paolo Zani
*Presidente e
Sindaco Effettivo*

Massimo Bianchi
Sindaco Effettivo

Paolo Antonio Comuzzi
Sindaco Effettivo

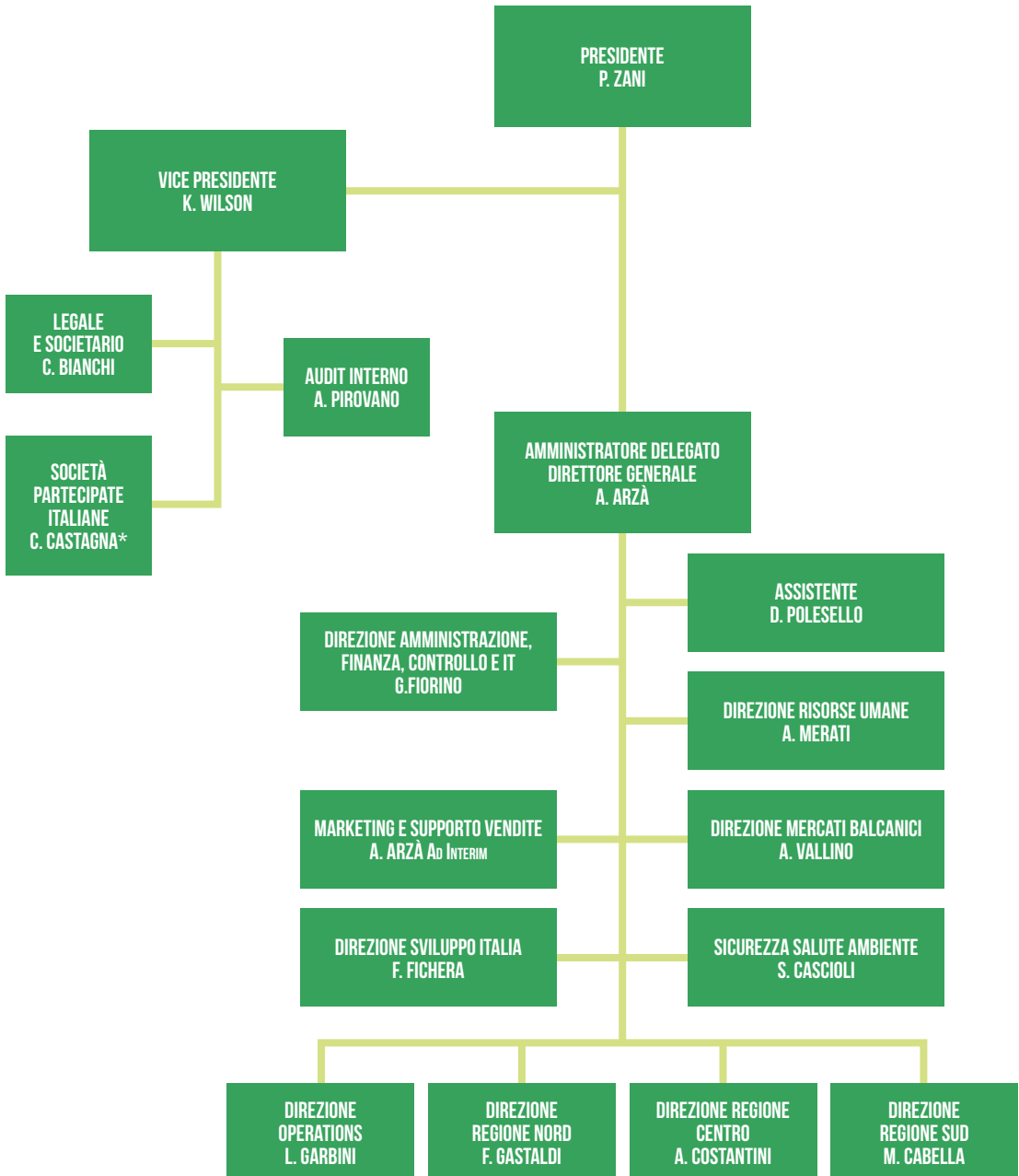
ORGANISMO DI VIGILANZA

Giorgio Fogazzi
Presidente

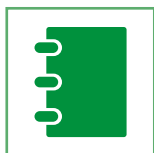
Alessandro Pirovano
Componente

Patrizio La Rocca
Componente

La seguente illustrazione rappresenta la struttura dell'organizzazione aziendale al 31/12/2014.



(*) Le Partecipate Estere e alcune partecipate italiane riferiscono a A. D.



Il codice etico e l'internal audit

Dal 2011 Liquigas si è dotata di un **Codice Etico** che definisce con chiarezza i **principi di condotta fondamentali** per il raggiungimento degli **obiettivi di business**.

L'Azienda dispone inoltre di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D. Lgs. 231/01, che le ha consentito di organizzare le attività di individuazione e progressivo aggiornamento delle aree esposte al rischio di commissione di reati, di formazione e prevenzione e di definizione di un sistema disciplinare e sanzionatorio.

La **funzione Internal Audit** svolge le proprie attività in modo indipendente, con l'obiettivo di alimentare e sviluppare la cultura dell'etica all'interno dell'Azienda anche attraverso la collaborazione attiva con le altre funzioni aziendali.

Guidata da questi valori, nel 2014 Liquigas ha messo a punto **Liquialert**, un sistema di segnalazione che consente ai dipendenti di indicare all'Azienda eventuali irregolarità o abusi legati al mancato rispetto del Codice Etico, delle norme di sicurezza o di altre regole di condotta. Le

segnalazioni sono raccolte, anche in forma anonima, attraverso la intranet aziendale e una casella di posta elettronica dedicata, e da quest'ultima inoltrate al Presidente dell'Organismo di Vigilanza. Il sistema – messo a punto nel 2014 e attivato nei primi mesi del 2015 – è stato accompagnato dalla pubblicazione di una procedura interna che sancisce il perimetro delle segnalazioni, definisce il ruolo di alcuni manager responsabili per le diverse tipologie di violazioni e stabilisce tempistiche precise in termini di iter di risoluzione interna, a secon-

da della gravità delle irregolarità segnalate.

Per promuovere l'uso dello strumento tra i dipendenti e rafforzare così la cultura dell'etica in modo tangibile e concreto, si prevede che dal 2015 saranno messe a punto iniziative di **formazione** specifiche per operai e autisti sull'utilizzo di Liquialert e sui principi base del D. Lgs. 231/01.

L'Organismo di Vigilanza, inoltre, ha incaricato un consulente esterno di condurre un **assessment sul Modello 231** aziendale, per evidenziare possibili spunti di

miglioramento. Attraverso la valutazione, è stato suggerito di rinforzare la comunica-

zione di tutti gli strumenti di compliance con il coinvolgimento attivo del

management. L'implementazione di tali misure verrà valutata nel 2015.

I CONTROLLI IN LIQUIGAS



AUDIT MIRATI

- ✓ INSTALLAZIONE
- ✓ MANUTENZIONE SERBATOI
- ✓ NUOVE TECNICHE DI CONTROLLO DIGITALE



LIQUIGAS



Nel corso dell'anno è continuata **la collaborazione dell'Internal Audit con la Funzione Sicurezza, Salute e Ambiente e la Direzione Operations nella realiz-**

zazione di Audit mirati. Le verifiche hanno riguardato in primis l'installazione e la manutenzione dei serbatoi, il processo di rifornimento dei piccoli serbatoi e le proce-

sure di sicurezza all'interno degli stabilimenti e hanno incluso anche nuove tecniche di controllo digitale via tablet, ulteriormente approfondite nei prossimi capitoli.

La collaborazione tra l'Internal Audit e la Funzione Legale e Societaria in materia di anti-trust è stata ulteriormente intensificata. Per limitare il rischio, soprattutto per quanto riguarda la comunicazione tra aziende concorrenti in materia di prezzi e pratiche di mercato, è stata messa a punto una **procedura che prevede specifici obblighi informativi** per i dipendenti in relazione ad eventuali loro incontri con la concorrenza e con le associazioni di categoria. Chiunque si incontri con tali soggetti deve infatti

richiedere un'autorizzazione preventiva e rendicontare in modo accurato le tematiche trattate. **In continuità con la forte attenzione dimostrata da Liquigas sul tema**, una verifica di terza parte è stata svolta sullo stabilimento di Pomezia, particolarmente significativa perché sede congiunta di Liquigas e di altre società del settore, con l'obiettivo di valutare il livello di commistione tra competitor in questa sede.

Sempre in ambito di anti-trust, la Funzione Legale

e Societaria ha commissionato un report a esperti esterni sulla composizione dei **consigli di amministrazione delle cosiddette "società sensibili"**, aziende nelle quali Liquigas detiene partecipazioni insieme a soggetti concorrenti. Questa iniziativa si aggiunge all'elaborazione di **policy interne** che impediscono a soggetti con incarichi apicali nelle rispettive aziende di sedere nei consigli di amministrazione e che obbligano i membri dei CdA ad osservare regole di confidenzialità.



La governance della sostenibilità

La **sostenibilità** è una componente centrale del **DNA** di Liquigas. La gestione di queste tematiche avviene tramite un **Comitato di Sostenibilità** interno, che riunisce le principali funzioni aziendali e risponde direttamente all'Amministratore Delegato. Il compito del Comitato consiste nell'individuazione di nuove opportunità per l'Azienda e nel monitoraggio dei principali KPI del piano di sostenibilità.

Il 2014 ha segnato un momento di cambiamento importante in quest'ambito.

Nell'anno è stato svolto un **assessment di sostenibilità** che ha confrontato le politiche e gli impegni assunti con le azioni e i risultati conseguiti. Il lavoro è stato condotto in conformità alle Linee Guida internazionali **ISO26000:2010 per la responsabilità sociale** e ha previsto una mappatura delle attività di sostenibilità di Liquigas, con una loro classificazione in relazione ai processi che caratterizzano l'operatività aziendale.

Ispirandosi alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), l'ente di riferimento

internazionale in tema di rendicontazione degli indicatori di sostenibilità, da 3 anni Liquigas pubblica, inoltre, un report di sostenibilità.

Nel 2014 sono state seguite le linee guida GRI-G4

la versione più aggiornata del quadro di riferimento, con la messa a punto dell'analisi di materialità e il progressivo affinamento degli indicatori di performance sociale, ambientale e di sicurezza.



Responsible Care®
OUR COMMITMENT TO SUSTAINABILITY

RESPONSIBLE CARE

Iniziativa di carattere volontario
avviata nel 1992 da Federchimica



OBIETTIVI

di sviluppo sostenibile
in 4 ambiti prioritari

**SICUREZZA
E SALUTE
DEI LAVORATORI**

**SICUREZZA
DEI PROCESSI**

**PROTEZIONE
AMBIENTALE**

**GESTIONE
RESPONSABILE
DEL PRODOTTO**

Dal 2012 l'Azienda aderisce anche al programma **Responsible Care**, l'iniziativa di carattere volontario avviata nel 1992 da Federchimica che persegue obiettivi di sviluppo sostenibile in 4 ambiti prioritari: sicurezza e salute dei lavoratori, protezione ambientale, sicurezza dei processi, responsabilità di prodotto. Il programma è ispirato dall'idea che l'industria chimica possa e debba porsi come punto di riferimento per le aziende manifatturiere di tutta la filiera nella diffusione di pratiche di sostenibilità e coinvolge 168 aziende a livello italiano e oltre 10.000 imprese a livello internazionale.



**10
MIN**

**TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO**



La sostenibilità del business e dei prodotti



13

MILIONI DI €

Il risparmio generato dalla strategia del progetto Futura



14 Kwh/kg

POTERE CALORIFICO DEL GPL

0,2 g/GJ

DI PM10

Le emissioni di PM10 del GPL sono quasi pari a zero



-25%

DI CO₂

Le emissioni di CO₂ del GNL rispetto all'olio pesante (BTZ)

-80%

DI SO_x

Le emissioni di SO_x del GPL rispetto all'olio pesante

Fonte: vedi grafico pag. 32

CONTENUTI



Pag. 26

LA NOSTRA STRATEGIA DI BUSINESS



Pag. 29

I PRODOTTI E I SERVIZI



Pag. 37

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



La nostra strategia di business

Liquigas opera in un **mercato contraddistinto da forti dinamiche di cambiamento** che, nonostante le buone prospettive di crescita, ha subito una consistente riduzione dei volumi di vendita. Nonostante

questo contesto, Liquigas è riuscita negli ultimi anni a mantenere solide quote di mercato e buoni livelli di redditività grazie a piani d'azione capaci di affrontare la crisi e di trasformarla in un'opportunità per l'innovazione e per il

miglioramento dell'efficacia aziendale. **Liquigas, infatti, continua a concentrarsi sull'ottimizzazione dell'efficienza operativa e su progetti di rinnovamento commerciale per diversificare** la sua offerta di prodotti e servizi.

I 4 PILASTRI STRATEGICI DEL PROGETTO FUTURA



RIORGANIZZAZIONE

- Da 9 Filiali a 3 Regioni
- Le Regioni entrano nel Management Team nazionale
- Gestione integrata delle chiamate del Servizio Clienti
- Valutazione prestazioni
- Nuovo sistema informatico e gestionale (ERP)
- Controlli interni automatici / meno burocrazia



OTTIMIZZAZIONE SUPPLY CHAIN

- Ulteriori sviluppi degli applicativi di Digital Logistic
- Ottimizzazione della catena distributiva
- Ottimizzazione della gestione delle consegne
- Riclassificazione clienti
- Aree operative più vaste



OTTIMIZZAZIONE DEI COSTI

FUTURA →
DIAMO ENERGIA AL NOSTRO FUTURO.

Il progetto **Futura**, dal 2013, è un tassello fondamentale di questa strategia che si articola su alcune linee d'azione fondamentali: la riduzione dei costi, attraverso la riorganizzazione della struttura aziendale, il miglioramento della catena di distribuzio-

ne e l'ottimizzazione della supply chain e l'**aumento dei ricavi**, attraverso un potenziamento della strategia commerciale e la realizzazione di acquisizioni.

In questo quadro, il 2014 ha visto la conclusione del

processo di raggruppamento delle **9 Filiali presenti sul territorio in 3 Regioni** e l'inserimento dei rispettivi responsabili nel Management Team nazionale, con l'obiettivo di avvicinare la struttura commerciale al centro dell'Azienda.



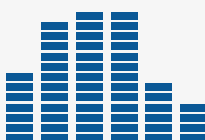
STRATEGIA COMMERCIALE

- Convertire clienti dal Gasolio al GPL
- Profittabilità dei clienti
- Migliorare il ritorno sull'investimento dei nuovi clienti
- Contributi fissi
- Nuove offerte
- Vendita proattiva
- Riduzione attività illegali
- GNL



ACQUISIZIONI

- Migliorare le analisi finanziarie (due diligence) e l'integrazione con le nuove società
- Individuare opportunità interessanti



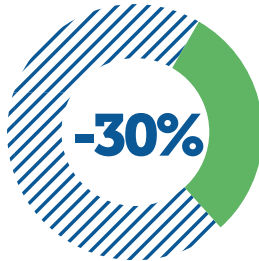
AUMENTO DEI RICAVI

Ciò ha comportato la cessazione dello stabilimento di Foggia e la cessazione delle attività degli stabilimenti di Bolzaneto, Quargnento e Belpasso. Liquigas ha inoltre

concentrato gli uffici per la pianificazione Digital Logistic nelle tre sedi di Regione e ha ridotto il numero delle sedi in cui si trovano gli uffici del customer service, operando

allo stesso tempo una riorganizzazione del customer service, volta a potenziare ulteriormente lo sviluppo di attività commerciali proattive verso la clientela.

**COSTI
DI MAGAZZINO
DEI MATERIALI
DI STABILIMENTO**



**DIMINUZIONE
DEI COSTI
SOSTENUTI
PER GLI
STRAORDINARI
E IL MONTE FERIE**

Nell'anno, è cominciato il processo di implementazione della **nuova piattaforma ERP**, con l'obiettivo di integrare tutti i processi di business potenziandone l'efficacia. La Direzione Finanza Amministrazione e Controllo, inoltre, ha adottato un nuovo strumento informatico per la gestione del credito, con buoni impatti in termini di riduzione dei crediti scaduti già nei primi mesi del 2015.

Un altro cambiamento rilevante ha riguardato la **sede** degli uffici di Milano, oggi trasferita in un edificio più moderno e progettato per ottimizzare gli spazi garantendo il comfort dei lavoratori, la sostenibilità e l'efficienza dal punto di vista energetico. Il trasferimento, oltre ad ingenti risparmi in termini di costi e in coerenza con la forte spinta alla sostenibilità

dell'Azienda, ha comportato importanti benefici anche in termini di riduzione dell'impatto ambientale.

Nel quadro dell'ampia **spending review** messa in atto da Liquigas tra il 2013 e il 2014, queste azioni, insieme all'opera di riorganizzazione ed efficientamento dei sistemi per la gestione dei processi di approvvigionamento di beni e servizi e alla redistribuzione durante l'anno delle consegne del prodotto per evitare i picchi invernali (la cosiddetta attività di peak shaving), hanno contribuito a generare **risparmi** per oltre **13 milioni di euro** nel 2014.

Il costante monitoraggio del business attraverso una raccolta dati periodica e capillare è considerato un'altra risorsa fondamentale per il successo della strategia

in atto. Nel corso dell'anno, la Direzione Operations ha potenziato il **modello di analisi e controllo dei KPI industriali** per comprendere la performance di ogni stabilimento in termini di costi, utilizzazione del personale e budget, consolidando i dati in un report pubblicato su base periodica. Ciò ha permesso di conseguire, tra gli altri risultati, una riduzione del 30% dei costi di magazzino dei materiali di stabilimento e la progressiva diminuzione dei costi sostenuti per gli straordinari e il monte ferie.

In tema di aumento di ricavi, l'Azienda ha portato a termine alcune acquisizioni mirate all'aumento dei volumi di vendita, alla riduzione dei costi fissi di struttura e al conseguente aumento della redditività aziendale.



I prodotti e i servizi

IL GPL

GPL è l'acronimo di “**gas di petrolio liquefatto**”. Composto principalmente di propano e butano, il GPL supera il carbone, la legna, il gasolio e altri tipi di olio combustibile per potere calorifico, permettendo una significativa riduzione di consumi. Uno dei suoi punti di forza è la facilità con cui può essere compresso dallo stato gassoso allo stato liquido e quindi trasportato a basso costo.

Si tratta di una fonte di ener-

gia **economica e versatile**.

Per le utenze domestiche, è in grado di rappresentare una “fonte unica” che soddisfa le necessità del riscaldamento, della cucina e dell'acqua calda sanitaria. Gli impianti a GPL non producono polveri sottili e presentano una gestione semplice con limitati bisogni di manutenzione. Il GPL è utilizzato anche da **utenti industriali, agricoli e commerciali**. L'elevato potere calorifico è un fattore rilevante che permette di utilizzare questa fonte di energia, per esempio, nell'industria dei

laterizi, vetraria, ceramica, metallurgica, nei bitumifici e nell'industria alimentare.

In ambito agricolo, il GPL è largamente utilizzato per le coltivazioni in serra, la floricoltura, l'essiccazione di prodotti agricoli, il riscaldamento di allevamenti, le produzioni casearie e i processi di stagionatura, grazie alla bassa produzione di residui di combustione. L'utilizzo del GPL è inoltre diffuso nel settore alberghiero, nei centri sportivi e nelle attività ricettive e socio-assistenziali.

ELEVATO POTERE CALORIFICO

Per produrre lo STESSO CALORE offerto da 1 kg di GPL, tutte le più comuni alternative richiedono **CONSUMI MAGGIORI***

0,91 KG
(1,3 m³)



METANO

1,17 KG
(1,4 l)



GASOLIO

2 KG



CARBONE
(antracite)

6 KG



LEGNA

13 kW



ENERGIA
ELETTRICA



GPL

FONTE DI ENERGIA PULITA

BASSI livelli di emissioni

ZERO contaminazione
(suolo, sottosuolo,
falde acquifere
sotterranee)

ZERO rifiuti dannosi

Il GPL è una fonte di **energia pulita** che ha **bassi livelli di emissioni**, non presenta rischi di **contaminazione del suolo**, del sottosuolo o delle falde acquifere sotterranee e **non produce rifiuti dannosi** o potenzialmente pericolosi. Liguigas, che pone al centro della **propria strategia la sicurezza**, predispone non solo delle procedure rigorose ma mette anche in atto **controlli periodici per tutelare la sicurezza dei clienti**.

Liguigas propone diverse soluzioni per i clienti domestici e industriali. L'Azienda è attiva nell'installazione di **serbatoi dai 1.000 ai 12.500 litri di capacità**, fuori terra o interrati. Liguigas, inoltre, distribuisce il GPL in **bombole** che rispondono ai più elevati standard di sicurezza e sono sottoposte a costanti collaudi e controlli. L'offerta spazia dalle

tradizionali bombole **da 10 o 15 Kg**, con valvola a chiusura automatica, alle **bombole con rubinetto**, con una capacità **di 10, 15, 20 o 25 Kg**, fino ad arrivare alle **bombole da 62 Kg**, destinate principalmente a soddisfare i grandi consumi di clienti industriali o professionali. Liguigas, inoltre, offre sul mercato la **bombola Twiny**, l'evoluzione della classica bombola di GPL, contenente 5 kg di propano in 31 cm di diametro e 31 cm di altezza.

Per le **reti canalizzate**, Liguigas assicura la progettazione, la realizzazione e la gestione di reti per la distribuzione di GPL destinate ai centri abitati non coperti dalla rete di gas metano. La Società, inoltre, propone tre linee di **accessori** progettati per utilizzare il GPL nella vita di tutti i giorni. La **linea cook** è costituita da prodotti

per la cucina all'aperto tra cui barbecue, grill e fornelli, la **linea warm** propone apparecchiature per il riscaldamento di interni ed esterni, come riscaldatori e stufe, mentre la **linea open** include prodotti per il tempo libero e per l'utilizzo professionale, tra cui le centraline per far operare le bombole in batteria e gli antizanzare.

In campo industriale, infine, Liguigas assicura la progettazione, la realizzazione e la manutenzione di **grandi impianti**. Il personale tecnico segue la realizzazione dell'impianto dal progetto alla messa in funzione, fornisce assistenza per la richiesta delle autorizzazioni tecnico-amministrative e per tutto quanto riguarda il collaudo e le manutenzioni dell'impianto.

IL GNL

Da 2 anni, grazie alle sinergie sviluppate con SHV e alla collaborazione con Prima LNG, Liquigas ha introdotto nel proprio portafoglio di offerta il Gas Naturale Liquefatto (GNL) per i clienti industriali.

Il **GNL** è un gas combustibile

composto da metano in percentuali comprese tra il 90% e il 99%, che è conservato e stoccato in forma liquefatta all'interno di serbatoi criogenici a -160 °C. Il processo di liquefazione, per compressione e raffreddamento, porta a una riduzione del volume superiore a 600 volte nel passaggio dallo stato gassoso a

quello liquido, aumentando la facilità del trasporto. Tra le sue principali proprietà, il GNL ha un potere calorifico superiore del 32% rispetto al gasolio e del 35% rispetto all'olio combustibile. Tale qualità lo rende una fonte di energia competitiva per le industrie particolarmente energivore.

L'UTILIZZO DEL GNL A LIVELLO INDUSTRIALE COMPORTA BENEFICI IN 4 PRINCIPALI AREE



• POTENZIA L'EFFICIENZA NEI CONSUMI ENERGETICI⁶:

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



• HA IMPATTI MODERATI SULL'AMBIENTE E LA VIVIBILITÀ DELLE AREE IN CUI È UTILIZZATO⁷:

non produce diossido di zolfo (SO₂) né particolati e contiene una minor quantità di ossido di azoto (NO_x) rispetto agli altri combustibili fossili; la sua combustione produce meno emissioni di CO₂ rispetto agli altri combustibili industriali a parità di MWh prodotti ed è più ecologico della maggior parte degli altri combustibili in quanto, in caso di sversamento, non presenta rischi di inquinamento del suolo e delle acque.



• È UNA SOLUZIONE ADATTA A TUTTE LE REALTÀ INDUSTRIALI, A PRESCINDERE DALLE LORO DIMENSIONI:

ha un costo inferiore⁸ in rapporto alle calorie prodotte con la combustione, è caratterizzato da un prezzo tendenzialmente più costante nel corso del tempo e gli impianti di stoccaggio e combustione comportano costi di manutenzione molto ridotti.



• CONSENTE ALTI LIVELLI DI INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO⁹:

rispetto ad altre fonti non collegate alla rete a metano, è la migliore fonte energetica per la produzione combinata di energia elettrica e calore perché permette l'installazione di impianti di cogenerazione o trigenerazione.

⁶Manuale di Termodinamica, maggio 2014, casa editrice Hoepli.

⁷Carbon Trust 2013 (emissioni di CO₂); Elaborati Edison, GLE gas e LNG Europe 2014.

⁸Elaborazione Edison 2014 / Hub di Rotterdam.

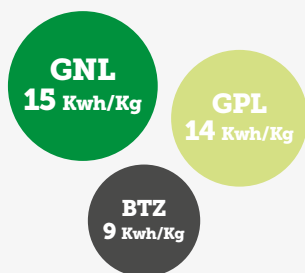
⁹LNG Europe, 2014.

CONFRONTO TRA COMBUSTIBILI

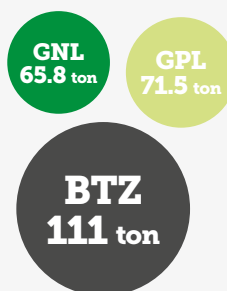
PRODURRE 1.000.000 kWh

in 1 anno

POTERE CALORIFICO

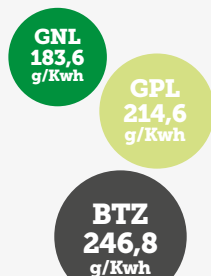


CARBURANTE UTILIZZATO



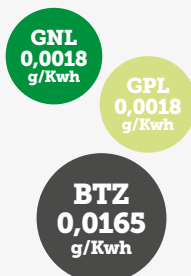
EMISSIONI DI

CO₂



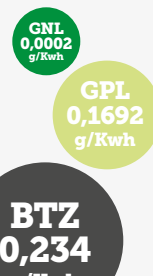
GNL:
25% < BTZ
14% < GPL

SO_x



GNL:
80% < BTZ
livelli simili GPL

NO_x



GNL:
ca. 100% in meno
di emissioni

Anche per il GNL, Liquigas garantisce un servizio **“chiavi in mano”**. Attraverso i suoi partner qualificati, viene verificata la fattibilità dell'impianto, valutato il dimensionamento ideale dello stoccaggio e messa a punto un'offerta tecnico-commerciale per la fornitura dell'impianto in comodato, l'installazione, l'approvvigionamento, la manutenzione e l'assistenza continuativa.

Liquigas mette a disposizione dei propri clienti un **team specializzato** che si occupa di tutti gli aspetti commerciali, tecnici, logistici e autorizzativi legati all'installazione dell'impianto. Dal 2014, inoltre, in partnership con una società di consulenza, può offrire **audit energetici** e servizi di **diagnosi** dei consumi e dei bisogni aziendali. Liquigas, infine, assiste la clientela passo dopo passo aiutandola a quantificare anche i benefici e i ritorni

degli investimenti effettuati sull'impianto.

L'offerta fortemente personalizzata di Liquigas ha convinto diversi player industriali a utilizzare il GNL per rispondere ai propri fabbisogni energetici. Dopo il primo impianto nel 2013 per Craver, Azienda veronese del Gruppo Amit che opera nella produzione del carbonato di calcio, nel 2014 Liquigas è stata scelta, tra gli altri, da:



FORNO BONOMI

Leader mondiale nella produzione di prodotti dolciari da forno, l'azienda ha commissionato a Liquigas la realizzazione di un impianto di stoccaggio presso lo stabilimento di Rovere Veronese (VR). Grazie all'utilizzo della nuova fonte energetica, Forno Bonomi intende ridurre le emissioni di CO₂, contribuendo così alla salvaguardia ambientale della località montana nella quale è situata, ai margini del Parco Naturale della Lessinia e a ridosso della catena delle Piccole Dolomiti.



MARIO COSTA

Caseificio tra le realtà più rappresentative nel panorama alimentare italiano, Mario Costa ha commissionato l'installazione di un impianto presso la nuova sede dell'azienda a Casalino, in Provincia di Novara.



LEVISSIMA

Parte del Gruppo San Pellegrino, l'azienda ha commissionato a Liquigas la realizzazione di un impianto di stoccaggio e fornitura di GNL presso lo stabilimento di Valdisotto, in Provincia di Sondrio. L'impianto, che sarà in funzione da aprile 2015, produrrà il vapore necessario per completare il processo di termo-retrazione delle etichette, del lavaggio delle bottiglie di vetro e della sanificazione degli impianti di imbottigliamento e sarà impiegato per il riscaldamento degli ambienti.



Con l'installazione e la manutenzione degli impianti a GNL, **Liquigas non solo facilita l'approvvigionamento**

energetico ma promuove la sostenibilità lungo tutta la catena produttiva dei suoi clienti.

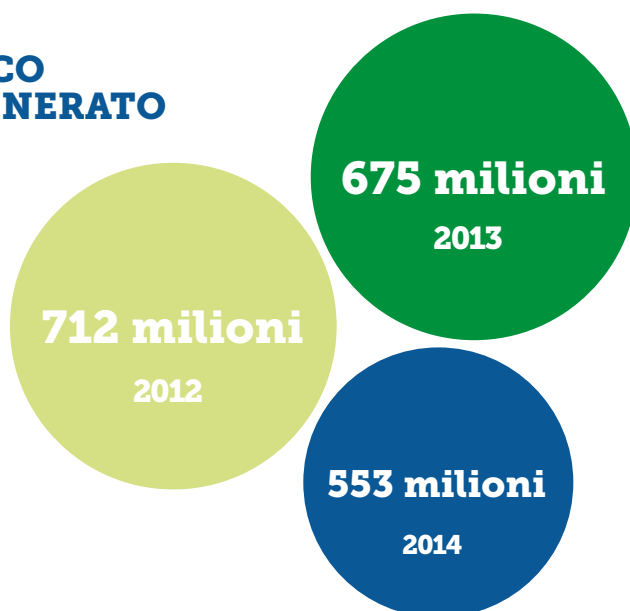
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)

RICAVI	2012	2013	2014
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	693.635.570	656.278.364	532.716.471
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	1.012.377	1.156.686	945.473
Altri ricavi e Proventi	15.335.111	15.465.257	15.761.016
Proventi da partecipazioni	1.894.130	1.800.800	3.603.200
Altri proventi finanziari	1.017.881	950.229	519.108
Utile e perdite su cambi	-78.834	-70.547	-6.591
Rivalutazioni	0	0	0
Svalutazioni	-189.928	-71.331	-90.628
TOTALE	712.626.307	675.509.458	553.448.049

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)

TOTALE



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)

COSTI OPERATIVI	2012	2013	2014
Per materie prime e sussidiarie	487.186.211	444.855.869	325.555.376
Per servizi	78.641.977	69.437.793	62.593.246
Per godimento beni di terzi	9.068.915	8.040.694	6.650.390
Variazione delle rimanenze di materie prime	-1.776.331	-3.999.733	23.654.932
Oneri di gestione	4.212.592	5.515.653	3.990.318
Oneri straordinari	4.046.149	6.171.024	14.697.533
Proventi Straordinari	-5.106.241	-287.374	-1.411.110
TOTALE	576.273.272	529.733.926	435.730.685

RETRIBUZIONI E BENEFIT

Per il personale	55.273.364	55.969.658	52.215.369
TOTALE	55.273.364	55.969.658	52.215.369

PAGAMENTO AI FORNITORI DI CAPITALE

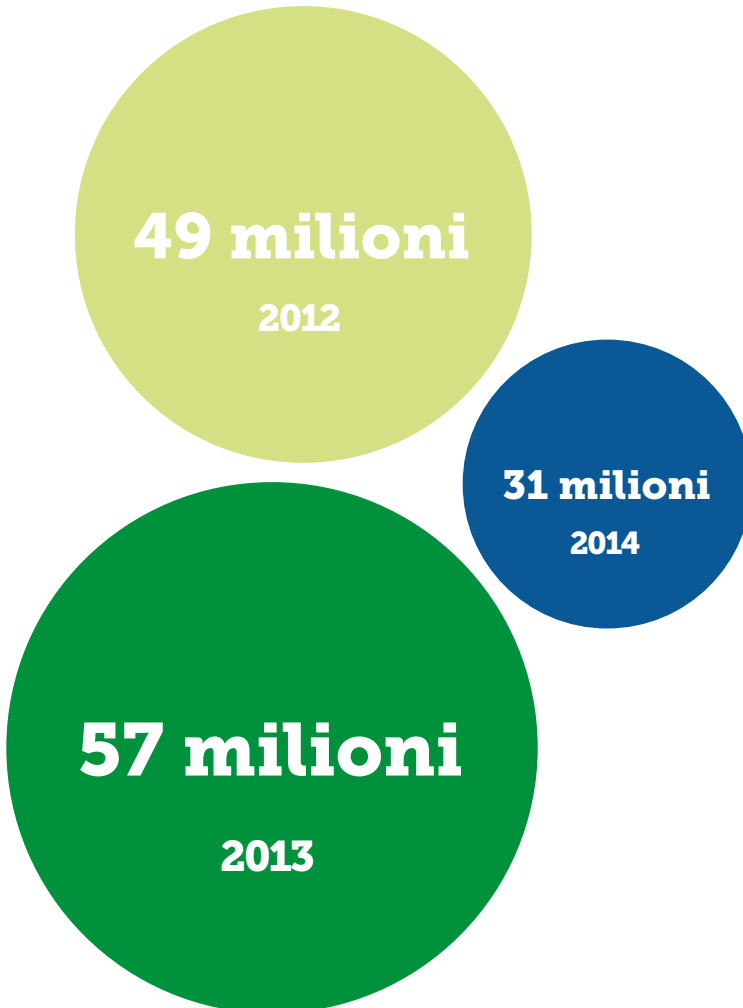
Interessi e altri oneri finanziari	5.387.823	4.123.380	2.714.548
Dividendi pagati agli azionisti	16.128.000	11.520.000	18.000.000
TOTALE	21.515.823	15.643.380	20.714.548

PAGAMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Imposte sul reddito di esercizio	10.314.884	16.777.029	12.852.914
TOTALE	10.314.884	16.777.029	12.852.914

INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ

Donazioni	2.500	2.500	9.405
TOTALE	2.500	2.500	9.405

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO**VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)****TOTALE**



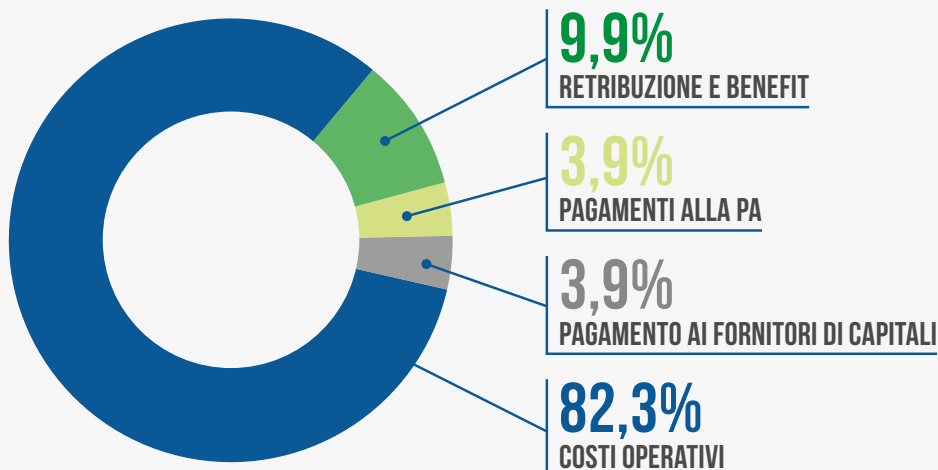
Il valore economico generato e distribuito

L'analisi del **valore economico generato e distribuito** da Liguigas permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda e come è stata distribuita tra i principali portatori d'interesse.

Nel 2014 il valore generato da Liguigas si è attestato a € 532,7 milioni, di cui il 94% è stato distribuito ai portatori d'interesse. Il valore economico è stato distribuito sotto forma di remunerazione dei fornitori di beni e

servizi, per l'84% del totale; attraverso la retribuzione dei dipendenti, per il 10%; come pagamenti ai fornitori di capitali, per il 4%; sotto forma di pagamenti alla Pubblica Amministrazione, per un valore pari al 2%.

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA DALL'AZIENDA



10
MIN

TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO



L'impegno
per i clienti,
la comunità
e i fornitori

GPL



TARGET OIL

**PROGETTO CHE DAL 2014
PROMUOVE IL PASSAGGIO
DAL GASOLIO AL GPL**

49.987

**CLIENTI NEI COMUNI
NON METANIZZATI**

Le case servite nelle aree isolate del Paese raggiunte da Liquigas



128

RETI CANALIZZATE

Offrono energia ai centri non coperti dalla rete metano



SVILUPPO DEL MADE IN ITALY

Grazie alla collaborazione con partner nazionali

CONTENUTI



Pag. 40

**FOCALIZZATI
SUL CLIENTE**



Pag. 43

**VICINI ALLE
COMUNITÀ
LOCALI**



Pag. 44

**INSIEME
AI FORNITORI
PER LA QUALITÀ**



Focalizzati sul cliente

Per Liquigas, la sostenibilità nelle relazioni con i clienti è sinonimo di **ascolto, vicinanza** e promozione di soluzioni energetiche efficienti, economiche, a basso impatto ambientale e attente alla tutela della **sicurezza** a 360°.

Dal 2012 - in un momento in cui la crisi economica ha eroso i consumi e le disponibilità finanziarie - l'Azienda si è interrogata in modo proattivo sulle nuove esigenze dei clienti, anche attraverso indagini e studi mirati a una maggiore comprensione dei **bisogni** delle persone. Ciò ha consentito di comprendere le necessità della clientela lungo tutto il **ciclo di vita** della relazione con Liquigas e ha permesso di elaborare proposte mirate per includerle nelle offerte commerciali.

Nel 2014, in particolare Liquigas ha condotto uno studio sui **clienti che hanno ridotto i propri consumi**, mirato a una profilazione e mappatura dei loro comportamenti energetici.

L'indagine ha posto in evidenza la differenziazione dell'atteggiamento dei vari segmenti di clientela, sottolineando allo stesso tempo una tendenza generalizzata al **contenimento** e alla **maggiore attenzione** ai consumi e alla spesa, soprattutto per quanto riguarda il riscaldamento. Per rispondere alla crescente considerazione dell'economicità dei consumi, una particolare attenzione è stata posta all'adeguamento alle esigenze degli utenti delle strategie di **riposizionamento del prezzo**.

Il 2014 ha visto in questo senso il lancio di un progetto pilota nella Regione Nord, che ha posto l'accento sulla **differenziazione e la personalizzazione** dei prezzi applicati in base ai comportamenti dei vari segmenti della clientela. Sempre nel corso dell'anno, nelle Regioni Centro e Sud, Liquigas ha sviluppato la Campagna **"Cash Back"** che ha promosso vantaggi economici per il cliente a fronte di consumi almeno in linea con l'anno precedente.

La **vicinanza** e il dialogo continuo sono valori altrettanto importanti, promossi attraverso una rete di 7 uffici per il customer service, oltre 50 uffici vendita e una forza commerciale di 130 operatori e circa 40 agenti, che consentono a Liquigas una presen-



7

**UFFICI
CUSTOMER
SERVICE**



50

**UFFICI
VENDITA**



130

OPERATORI



40

AGENTI

za capillare in ogni angolo d'Italia, dalle aree rurali alle grandi città. Sempre in una logica di orientamento al cliente, abbiamo migliorato i nostri standard nei tempi di risposta con l'implementazione di un sistema dedicato (overflow).

Ulteriori passi avanti hanno riguardato l'**ottimizzazione** e la **velocizzazione** dei servizi, con l'assegnazione al servizio clienti di tutte le attività di gestione amministrativa. Ciò ha permesso alla forza vendita di concentrarsi sulle sole attività di sviluppo sul territorio. Essere vicini al cliente significa, per Liquigas, anche consigliarlo sulle scelte di approvvigionamento energetico più convenienti e che meglio rispondono alle sue esigenze, mantenendo alti standard di qualità e promuovendo la sostenibilità ambientale.

Un esempio di quest'approccio, sul segmento domestico, è il **programma Target Oil** che dal 2014 ha promosso il passaggio dal gasolio al GPL con evidenti e comprovati vantaggi per l'ambiente. L'Azienda, infatti, ha sviluppato per i potenziali clienti un'offerta con un prezzo scontato per la fornitura del GPL, unitamente alla possibilità di acquistare la caldaia a condizioni convenienti. Questi vantaggi sono ulteriormente rafforzati dalla

SICUREZZA DEL CLIENTE



presenza di detrazioni fiscali. Nell'area industriale, la stessa impostazione consulenziale ha caratterizzato l'offerta di soluzioni complete e innovative, a partire da audit energetici sui reali bisogni di approvvigionamento dei clienti.

La sicurezza del cliente è un valore centrale che Liquigas tutela attraverso controlli accurati su prodotti, impianti e serbatoi. Elementi importanti della strategia aziendale in quest'ambito sono inoltre la promozione della legalità a tutti i livelli, il controllo attento dei fornitori e una comunicazione continuativa e trasparente al cliente.

In quest'ultimo campo, Liquigas è particolarmente attenta alla produzione di **informative dettagliate sui prodotti**. In adempimento delle normative nazionali, su tutte le bombole, sono applicate etichette adesive che informano sulle caratteristiche della sostanza e sulle informazioni di sicurezza.

Per i piccoli serbatoi, l'Azienda fornisce anche una scheda di sicurezza che contiene spiegazioni dettagliate su questo tema. Liquigas inoltre fornisce ai rivenditori dei **"vademecum"** contenenti le norme per l'utilizzo delle bombole che sono consegnati ai clienti all'atto dell'acquisto.

Impianti e prodotti devono rispondere a **norme precise e rigorose** che regolano l'installazione, la manutenzione e il trattamento. Liquigas controlla preliminarmente la fattibilità di realizzazione degli impianti attraverso sopralluoghi gratuiti, verificando l'esistenza delle **condizioni d'installazione** previste dalle leggi vigenti.

Nella fase d'installazione,

l'Azienda osserva scrupolosamente gli **obblighi normativi** che riguardano le distanze da edifici, infrastrutture e centri abitati. Ogni parte degli impianti è realizzata da personale qualificato ed è certificata per quanto concerne i serbatoi – omologati e coperti da assicurazione – e i contatori.

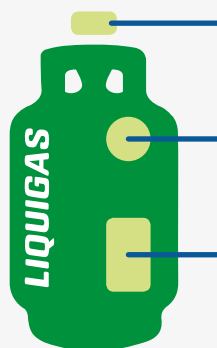
Le bombole e i serbatoi di GPL sono inoltre sottoposti

a **controlli periodici**. Tutte le verifiche di integrità decennali effettuate da Liquigas, che per legge prevedono controlli non distruttivi degli spessori e della tenuta del recipiente, includono anche la sistematica sostituzione della valvola o del rubinetto delle bombole e di tutti gli accessori di sicurezza e di esercizio dei piccoli serbatoi. Questo iter è conforme a una prassi operativa che l'Azienda ha deciso di adottare andando oltre a quanto strettamente richiesto per legge, a garanzia della massima sicurezza dell'utente finale.

Le normative vigenti sulla distribuzione di GPL prevedono, inoltre, che su ciascuna bombola debba essere apposto in modo indelebile il **nome dell'Azienda fornitrice proprietaria della bombola stessa**, responsabile del riempimento e dell'esecuzione delle revisioni obbligatorie. Il riempimento delle bombole effettuato da soggetti non autorizzati, infatti, può comportare seri pericoli a causa della mancata adozione di tutte le precauzioni necessarie al riempimento in sicurezza.

A garanzia dell'avenuto controllo presso uno dei propri stabilimenti e in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa, la Società appone sempre un **tappo-sigillo di garanzia con marchio Liquigas** in materiale plastico su ciascuna bombola e si impegna a sensibilizzare i propri clienti sul tema dei controlli, non solo sulle

LE NORME PER LA DISTRIBUZIONE DI GPL



TAPPO-SIGILLO

DI GARANZIA
CON MARCHIO LIQUIGAS

NOME DELL'AZIENDA

FORNITRICE PROPRIETARIA
DELLA BOMBOLA

ETICHETTA INFORMATIVA

SUL PRODOTTO
E SULLA SICUREZZA



CONTROLLI DECENNALI

SULLE BOMBOLE
E SUI SERBATOI DI GPL



LOTTA AL RIEMPIMENTO ILLEGALE DI BOMBOLE

PRATICA ESTREMAMENTE
PERICOLOSA, CAUSA RISCHIO DI
ESPLOSIONE

bombole, ma anche sui serbatoi, per cui predispone e fornisce al cliente schede di dettaglio su tutti gli aspetti legati alla sicurezza.

La lotta alle pratiche illecite è un altro cardine della strategia d'azione di Liguigas per tutelare la sicurezza dei clienti. Dal 2012 l'Azienda sensibilizza l'utenza sul tema del riempimento clandestino delle bombole, effettuato soprattutto presso le stazioni di servizio che utilizzano il GPL per autotrazione: riempire le bombole al di là dei limiti di sicurezza implica, infatti, un pericoloso aumento della pressione interna e del

calore, con forte rischio di esplosione. Nel 2014, su questo tema è stato promosso il forte coinvolgimento della stessa rete Liguigas. Attraverso l'**Osservatorio Illegalità**, un gruppo di lavoro interno composto dall'Amministratore Delegato, dalla Funzione Legale e Societaria e dai Direttori delle 3 macro-regioni, sono portate avanti azioni legali sugli illeciti rinvenuti tramite la rete commerciale e i trasportatori.

Le segnalazioni, la cui gestione è considerata prioritaria, sono incluse in un report periodico diffuso internamente in cui sono riportate tutte le attività svolte da Liguigas,

dalla Magistratura e dalla Guardia di Finanza.

L'impegno di Liguigas su questo tema è particolarmente importante: l'Azienda prende le distanze dagli operatori che, al fine di ottenere ritorni economici di breve periodo, non rispettano le regole e non mettono la sicurezza al centro, minando così la credibilità del settore ed intaccando il valore di questa fonte di energia.



Vicini alle comunità locali



Liguigas è partner del territorio in tutta Italia, con una particolare attenzione per le comunità rurali e i loro bisogni, sociali e ambientali, promuovendo le iniziative, i servizi e i prodotti che premiano la **scelta consapevole di un'energia facile e pulita**.

Lavorando a stretto contatto con le amministrazioni locali, l'Azienda gestisce 128 reti canalizzate che portano energia alle case e alle attività produttive di oltre 20.000 clienti nelle aree più isolate del Paese, in modo

conveniente, efficiente e che risponde in modo **flessibile** alle diverse esigenze del territorio. Nelle frazioni di montagna, ma anche in centri di piccole dimensioni non raggiunti dal metano o dove non è possibile installare piccoli serbatoi alle distanze previste dalla legge, Liguigas progetta e realizza avanzate reti di distribuzione costantemente rifornite di GPL. Privati e aziende possono essere allacciati alla rete e disporre così in qualsiasi periodo dell'anno della quantità di energia

necessaria per tutte le loro esigenze, pagando a consumo avvenuto e godendo di un'assistenza tecnica 24 ore su 24.

Liguigas contribuisce attivamente al **progetto FREE** (Future of Rural Energy in Europe) del gruppo SHV, mirato a promuovere lo sviluppo delle comunità rurali europee attraverso la diversificazione delle opzioni energetiche nelle zone agricole. L'obiettivo di FREE è promuovere l'accesso al GPL quale fonte energetica

Dal 2014 Liquigas sta lavorando ad un'offerta dedicata agli

AGRITURISMI NELLE AREE RURALI

che rappresentano una forte attrazione per un turismo sempre più orientato alla riscoperta della natura e delle tradizioni.



alternativa per le popolazioni di queste aree, che di norma hanno scarso accesso alla distribuzione del metano e che, in molti casi, ricorrono a fonti di energia elettrica poco efficienti a livello economico e ambientale, come il carbone o il gasolio. FREE, inoltre, sostiene le comunità rurali europee nella definizione di iniziative che producano benefici in termini di approvvigionamento energetico e realizza attività di promozione con l'obiettivo di coinvolgere e sensibilizzare le autorità sull'opportunità di include-

re le esigenze energetiche espresse dalle comunità rurali nella definizione delle politiche di sviluppo energetico.

Per affermare il suo ruolo di partner nello sviluppo delle aree rurali, dal 2014 Liquigas ha cominciato a lavorare ad un'offerta dedicata agli **agriturismi**. Con il 16% di musei, monumenti e aree archeologiche di proprietà statale e in quanto produttrici di alcune tra le principali eccellenze nazionali nei settori agro-alimentare e vitivinicolo, le aree rurali rappresentano una forte

attrazione per un turismo sempre più orientato alla riscoperta della natura e delle tradizioni.

La disponibilità di energia è un fattore di successo fondamentale in questo contesto. Per potenziare ulteriormente la sua vicinanza alla comunità, Liquigas sta dando avvio alla costruzione di **offerte dedicate** e di **partnership** con attori che condividono l'impegno aziendale per la promozione della sostenibilità ambientale e lo sviluppo sostenibile sul territorio.



Insieme ai fornitori per la **qualità**

Attraverso le relazioni di **partnership di lungo periodo** con i suoi fornitori, Liquigas

contribuisce attivamente allo sviluppo economico e alla crescita delle eccellenze

del Made in Italy. Le aziende con cui Liquigas collabora, infatti, sono essenzialmente

concentrate sul territorio italiano e fanno parte di una rete di rivenditori di bombole, installatori, manutentori e trasportatori secondari in tutto il Paese. Qualità e sicurezza sono una direttrice fondamentale delle relazioni tra Liquigas e la catena di fornitura. La procedura interna di approvvigionamento di beni e servizi definisce le specifiche tecnico-operative su questi temi, a seconda del prodotto o servizio di riferimento e dei suoi impatti.

La spinta all'**efficienza nella supply chain** è un altro fattore importante – associato tra l'altro al progetto Futura – al quale nel 2014 sono stati dedicati numerosi interventi. Nell'organizzazione delle gare d'appalto, Liquigas è passata dall'applicare meccanismi di selezione basati su requisiti tecnici dettagliati, a formulazioni che pongono l'accento sulle esigenze di approvvigionamento di Liquigas, lasciando così i fornitori liberi di offrire soluzioni innovative per i prodotti e servizi inclusi nei bandi. Questo passaggio è stato facilitato dall'adozione di una nuova piattaforma web di supporto alle gare – **Liquigas Connect** – che

opera anche come archivio di tutti i contratti e della modulistica relativa ai bandi. Ciò ha migliorato la capacità di gestire più fornitori e ha allargato la rete di attori partecipanti alle gare, aumentando la competizione, rafforzando ulteriormente le scelte di approvvigionamento di Liquigas e orientandole in modo sistematico alla **massima eccellenza disponibile sul mercato**.

Si prevede che queste attività saranno ulteriormente potenziate nel 2015 tramite un nuovo software di "**collaborative sourcing**", che consentirà ai manutentori di accedere via web al "modello virtuale" dell'operatività di Liquigas e di offrirsi per quotare al ribasso i segmenti di attività meno costosi per loro, segnalando così le aree su cui l'Azienda potrebbe ottenere ulteriori risparmi. A questa fase seguirà una gara per la nuova assegnazione del contratto sui vari prodotti e servizi.

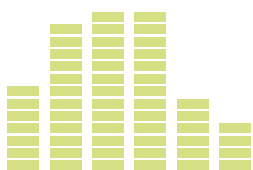
Per ottimizzare ulteriormente le performance lungo la catena di fornitura, nel corso del 2014 è stata realizzata una app via tablet "**verifiche RGTA**" che consentirà, nel

2015, di effettuare verifiche sulle prestazioni dei manutentori per valutare il rispetto di tutti gli standard di qualità e sicurezza.

I collaboratori sul campo, tramite il tablet assegnato, saranno geolocalizzati e completeranno una checklist sulle principali fasi del lavoro svolto. Da un algoritmo, verrà quindi estratta una percentuale di prestazioni da sottoporre a verifiche sul campo, in base a una lista di priorità. Nel caso le verifiche portino a esito negativo, verranno predisposte azioni correttive. Oltre a verificare le attività svolte dai manutentori, in occasione della visita presso il cliente, verranno analizzate le informazioni ricevute dalla forza commerciale per l'installazione dei nuovi serbatoi. Eventuali non-conformità (manutentori-venditori) saranno segnalate direttamente alla ditta fornitrice del servizio o al Responsabile Commerciale con l'indicazione degli interventi correttivi da eseguire. Ogni mese, inoltre, verrà pubblicato un resoconto sulle verifiche che verrà incluso nel management report con cadenza almeno trimestrale.



La tutela
della **sicurezza**
e la salvaguardia
dell'**ambiente**



1.200.000€

DI INVESTIMENTI NEL 2014

Valore totale degli investimenti per la manutenzione degli impianti, la salvaguardia dell'ambiente e la diffusione di una cultura della sicurezza

93

AUDIT ANNUALI

Uno ogni 4 giorni.
28 audit pianificati, 10 a sorpresa,
45 a piccoli serbatoi, 10 agli autisti

+148

GIORNI DI LAVORO

Guadagnati rispetto al 2013

-22,2%

CONSUMI ENERGETICI

Riduzione del consumo diretto di energia negli stabilimenti



-7%

DI EMISSIONI DI CO₂

Per il trasporto diretto dagli stabilimenti ai clienti

CONTENUTI



Pag. 48
**IL SISTEMA
DI GESTIONE
INTEGRATO**



Pag. 50
**LA SICUREZZA
AL CENTRO**



Pag. 52
**LA GESTIONE
DEGLI IMPATTI
AMBIENTALI**



Il sistema di gestione integrato

Lo **sviluppo sostenibile**, il miglioramento continuo, la sicurezza e la salute delle persone, la tutela dell'ambiente e la prevenzione degli incidenti rilevanti sono obiettivi fondamentali per Liquigas.

L'Azienda, pertanto, si è dotata di un **Sistema di Gestione Integrato Sicurezza Salute Ambiente** (SGI), volto a tradurre questi obiettivi in azioni concrete. Nato nel 2000 come Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS), dal 2005 il sistema è stato gradualmente integrato con quanto previsto dalle norme ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, al fine di migliorare la gestione degli aspetti ambientali delle attività dell'Azienda e la salute e sicurezza dei propri lavoratori.

L'SGI, per sua natura, è orientato alla diffusione della cultura della sostenibilità e impegna Liquigas all'utilizzo efficiente delle risorse naturali al fine di minimizzare gli impatti ambientali legati, in particolare, ai consumi di energia, di acqua e di carta, alla produzione dei rifiuti e

alle emissioni di CO₂. Il sistema si fonda sulla cooperazione e il dialogo con gli Enti preposti alle attività di controllo, le **Comunità Locali** e gli altri portatori d'interesse, garantendo informazione,

chiarezza e trasparenza anche tramite il report di Sostenibilità aziendale e progetti di sensibilizzazione effettuati a livello locale. Tale sistema è comunicato e diffuso attraverso programmi

SGI: CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

PROGRAMMA DI FORMAZIONE



RIDUZIONE DEI CONSUMI



RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE



d'informazione, formazione e addestramento per tutto il personale.

Liquigas ha identificato una **struttura interna** dedicata alla gestione di tutti gli aspetti ambientali e di salute e sicurezza connessi alle attività aziendali. Tale struttura, inoltre, si occupa di affiancare le Commissioni Ispettive istituite dal Ministero dell'Ambiente durante

le verifiche periodiche, al fine di indagare la conformità a quanto definito dalla Direttiva Seveso che disciplina il rischio d'incidente rilevante.

Il miglioramento delle performance è veicolato anche attraverso attività di verifica e controllo svolte in base a una dettagliata pianificazione annuale. Infatti, sono realizzati **audit periodici** in tema di salute, sicurezza e ambiente,

AUDIT PERIODICI



AUDIT REALIZZATI NEL 2014

28

PIANIFICATI



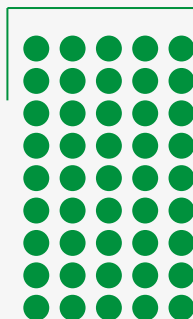
10

A SORPRESA



45

DITTE DI MANUTENZIONE
PICCOLI SERBATOI



10

AUTISTI CHE
TRASPORTANO GPL



sia da parte del personale interno sia di terza parte.

Il 2014, come esplicitato dal piano di audit, ha visto la realizzazione di circa **28 verifiche pianificate** e condotte da personale Liquigas e di **10 audit a sorpresa** – comunicati ai capi di stabilimento la

mattina stessa del controllo – realizzati dalla società di certificazione SGS. Nel corso dell'anno, inoltre, la stessa SGS ha condotto 45 audit su altrettante ditte di manutenzione attive sui **piccoli serbatoi**. I controlli sono stati mirati a vagliare la corretta installazione degli apparecchi

e il rispetto delle procedure. Sono infine stati realizzati **10 audit** di terza parte agli autisti che trasportano GPL, allo scopo di formare il personale e promuovere una presa di coscienza sui rischi per la salute derivanti dalla mancata applicazione delle procedure di scarico dei prodotti.



La sicurezza al centro

Liquigas tutela la sicurezza dei lavoratori e dei portatori d'interesse attraverso il rispetto delle normative in materia e promuovendo iniziative di carattere volontario che la posizionano tra **i principali punti di riferimento per il settore del GPL**. Ogni anno, l'Azienda compie notevoli investimenti per la sicurezza – sia regolati da norme sia di carattere volontario – che **nel 2014 sono ammontati a circa 1 milione di euro**.

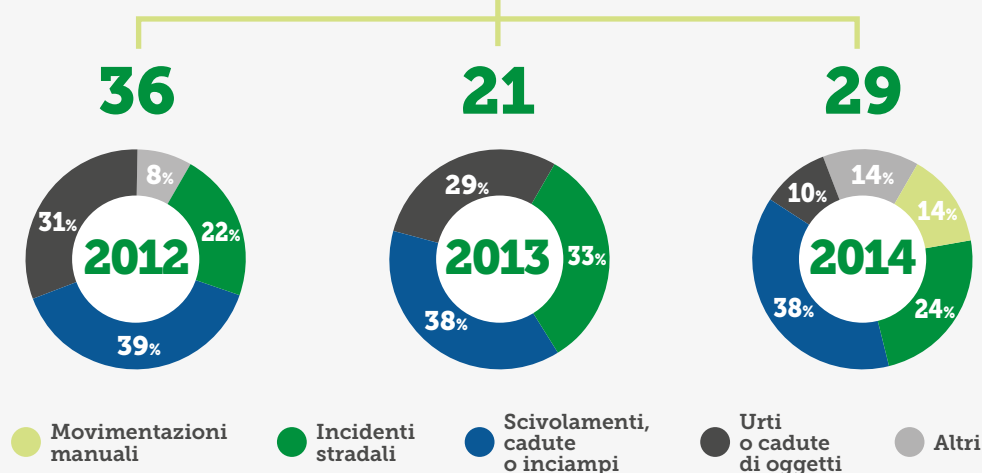
Tutte le **fasi fondamentali**

della filiera sono infatti oggetto di specifiche attività. All'interno degli impianti, tutti i capi stabilimento sono dotati di telefoni portatili antideflagranti per essere raggiungibili in tutta sicurezza anche in zone a rischio. Già dal 2013 sono stati installati dispositivi anti-intrusione, che permettono il monitoraggio delle attività da parte dei responsabili, anche senza dover essere fisicamente presenti. Tutti gli stabilimenti e i depositi di GPL di Liquigas rientrano all'interno della

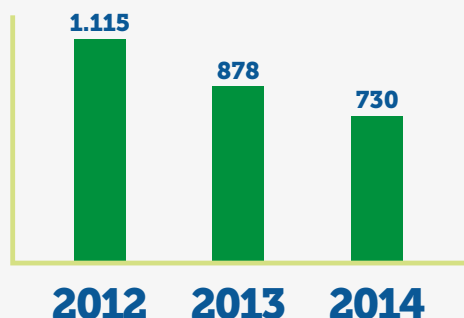
Direttiva Seveso che richiede l'implementazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Sicurezza, che Liquigas ha integrato nel sopracitato Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute e Ambiente. È stato implementato un software per **migliorare la gestione delle pratiche di risoluzione incendi**, che consente di seguire il processo dall'inizio alla fine, generando tutti gli elementi di monitoraggio necessari. Il sistema è gestito interna-

INFORTUNI E INDICI INFORTUNISTICI

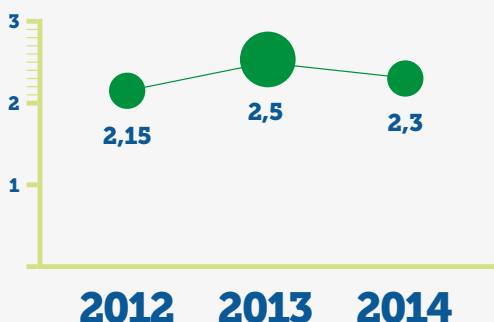
NUMERO INFORTUNI



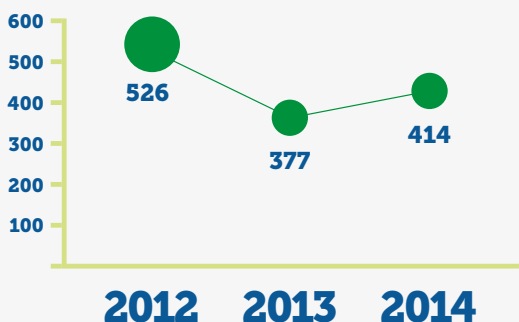
N° GIORNI DI LAVORO PERSI



INDICE DI FREQUENZA*



INDICE DI GRAVITÀ*



mente dalle filiali ma collega anche i fornitori che possono allegare, se necessario, tutte le evidenze.

Nel corso del 2014, per gli autisti di aziende terze sono state inoltre predisposte una formazione, una brochure e una procedura volte a promuovere la sicurezza e a regolare in modo dettagliato le pratiche di accesso agli stabilimenti. Liguigas ha anche emesso una **nuova procedura sull'installazione dei serbatoi**, che supera l'approccio procedurale tradizionale per illustrare e a far comprendere i pericoli inerenti a ogni tipologia di attività legata all'installazione. Un **progetto di formazione dedicato agli autisti**, effettuato anche attraverso video tutorial, ha riguardato le pratiche di **svuotamento dei serbatoi**, momento particolarmente delicato che richiede il rispetto di specifiche regole di comportamento.

Anche le **misure anti-frode** sono state oggetto di ulteriori miglioramenti come, per esempio, l'emissione di una nuova procedura che gestisce il controllo dei sigilli di sicurezza sugli automezzi. Il responsabile automezzi di regione deve periodicamente verificare l'integrità dei sigilli. I risultati dei controlli sono quindi inseriti su un database aziendale che consente di effettuare verifiche periodiche.

* L'Indice di frequenza è stato calcolato come n. infortuni / n. ore lavorate uomo * 100.000 ore lavorate uomo

* L'Indice di gravità è stato calcolato come n. ore perse per infortunio / n. ore lavorate uomo * 100.000 ore lavorate uomo

Liquigas incentiva la diffusione di una **cultura della sicurezza a tutti i livelli**, attraverso programmi e azioni mirati. L'impegno dell'Azienda è dimostrato innanzitutto dal progetto Liquicare che dal 2011 **promuove attività di ascolto, informazione e formazione** per i dipendenti, organizzate in modo congiunto della Direzione Salute, Sicurezza e Ambiente e Risorse Umane.

PROGETTO



Nel corso dell'anno, infine, Liquigas ha partecipato a un **Gruppo di Lavoro congiunto tra Ministero degli Interni e Assogasliquidi** – associa-

zione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione gas liquefatti – sulla **tutela della sicurezza nella costruzione degli impianti a GNL**.

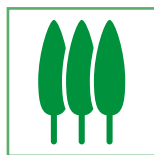
Il lavoro ha condotto alla messa a punto di precisi iter autorizzativi, contribuendo a istituzionalizzare le procedure di sicurezza, anche in ambito di progettazione, in modo chiaro e trasparente.

L'impegno di Liquigas per la salvaguardia della sicurezza, all'interno e all'esterno dell'Azienda, si traduce anche nella progressiva diminuzione dei giorni di lavoro persi dovuti agli infortuni.

Nel 2014, nonostante il numero totale degli incidenti sia aumentato rispetto al 2013 (21 nel 2013, contro i 29 del 2014) si è osservata una **riduzione dei giorni di lavoro**

persi, passati da 878 nel 2013 a 730 nel 2014.

Dei 29 infortuni occorsi, il 14% è stato causato da movimentazioni manuali, il 38% da cadute, scivolamenti o inciampi, il 24% da incidenti stradali e il 10% da urti o cadute di oggetti. Il restante 14% è invece imputabile a eventi diversificati. Coerentemente con la riduzione dei giorni di lavoro persi, **l'indice di frequenza**, calcolato dividendo il numero di infortuni per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000, è leggermente diminuito, passando da 2,5 a 2,3. L'indice di gravità degli infortuni, calcolato dividendo le ore di lavoro perse per infortunio per il numero di ore lavorate e moltiplicando tale rapporto per 100.000, è invece leggermente aumentato, passando da 377 nel 2013 a 414 del 2014.



La gestione degli **impatti ambientali**

Liquigas monitora in tutte le fasi gli impatti ambientali del processo di distribuzione dei suoi prodotti.

All'interno degli **stabilimenti** è

effettuato lo stoccaggio di GPL in grandi serbatoi, dai quali questo è poi trasferito nelle bombole e nelle autobotti per il **trasporto** ai clienti su tutto il territorio nazionale. Da sem-

pre Liquigas pone particolare attenzione agli impatti derivanti da queste attività, consapevole dell'importanza che essi possono avere sull'ambiente e sulla comunità.

L'impegno di Liquigas è testimoniato anche dalla nuova sede, inaugurata nel 2014. Gli uffici sono stati progettati e certificati secondo lo standard LEED gold (Leadership in Energy and Environmental

Design) e si caratterizzano per numerosi accorgimenti mirati a ridurre gli impatti, tra cui l'installazione di impianti a basso consumo per la climatizzazione. La stessa attenzione all'ambiente caratterizza i lavori

di ristrutturazione attualmente in corso nelle sedi di Cremona e di Firenze nella prima delle quali, ad esempio, si prevede di installare pannelli fotovoltaici finalizzati all'auto-approvvigionamento energetico.

LA NUOVA SEDE LIQUIGAS

L'anima verde della nuova sede Liquigas si coglie anche nei dettagli di progettazione. L'edificio presenta una facciata ad alte prestazioni di risparmio energetico con pannelli frangisole esterni, schermi solari interni e sistemi di isolamento termico interno ed esterno di alta

qualità. L'uso di un sistema d'illuminazione a basso consumo e di pompe di calore ad alta efficienza consente il recupero di calore.

I consumi dell'edificio saranno inoltre presto monitorati in real time in una logica di ottimizzazione e miglio-

ramento continuo delle performance ambientali dell'immobile.

L'insieme degli accorgimenti messi a punto ha consentito di ottenere risultati importanti in termini di **riduzione degli impatti ambientali** che comprendono:



-23%

CONSUMI ENERGETICI

rispetto al 2013 e un abbattimento dei consumi di gas naturale



95%

DI UTILIZZO DEI MATERIALI DI COSTRUZIONE RICICLATI



OLTRE IL 50% DI IMPIEGO DEI MATERIALI DI PROVENIENZA ITALIANA

nella costruzione della struttura

94%

POSTAZIONI CON AMPIE VETRATE

Benessere dei dipendenti aumentato grazie all'affaccio diretto verso l'esterno

-34%

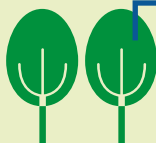
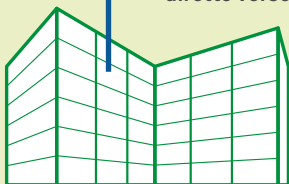
CONSUMI IDRICI

per l'edificio

+52%

CONSUMO IDRICO

per il mantenimento delle aree verdi



I temi ambientali legati alla gestione degli stabilimenti riguardano in particolare i consumi di energia e di risorse idriche, la produzione di rifiuti e le emissioni di piccole quantità di sostanze inquinanti.

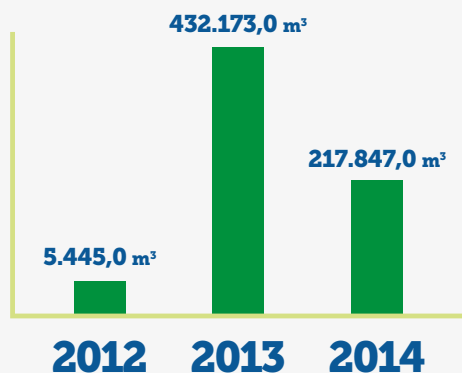
I **consumi energetici** diretti

sono costituiti da gas naturale, utilizzato per il riscaldamento degli ambienti, da gasolio, utilizzato per il funzionamento dei carrelli elevatori presenti all'interno degli stabilimenti, da GPL, con il quale sono alimentati alcuni impianti di riscal-

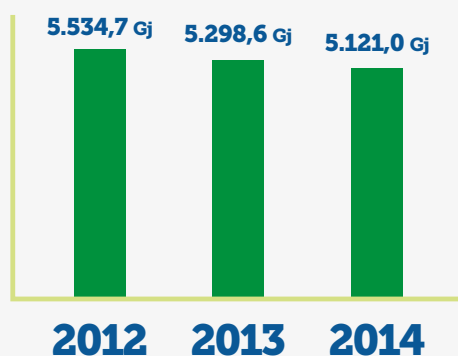
damento e raffreddamento e infine da energia solare, autoprodotta e auto consumata grazie ad un impianto da 20 kW installato sulla copertura dello stabilimento di Pomezia. I consumi indiretti si riferiscono invece all'utilizzo di energia elettrica.

CONSUMI DI ENERGIA

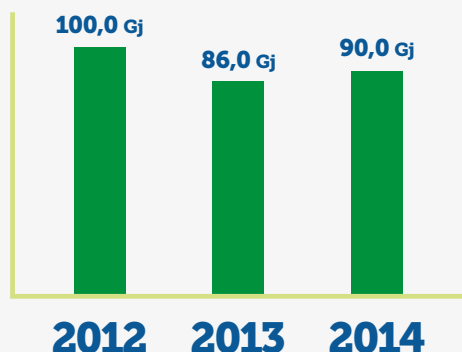
GAS NATURALE



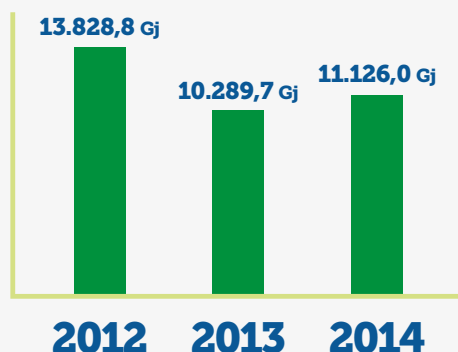
GASOLIO



SOLARE (AUTOPRODOTTA E AUTO CONSUMATA)



ALTRO



* 1 m³ di gas naturale = 39 MJ/l

**CONSUMO TOTALE
DI ENERGIA NEL 2014**

24.833 GJ
CIRCA



**RIDUZIONE
DI CIRCA IL**

22,2%
rispetto al 2013

Al fine di ridurre i propri consumi di energia, nel 2014 Liquigas ha portato avanti programmi mirati. L'Azienda ha proseguito la sostituzione delle lampade alogene con lampade a led. Nel corso dell'anno è inoltre stata avviata un'analisi di fattibilità per l'installazione di pannelli fotovoltaici ai fini dell'autoproduzione di energia su alcuni dei siti industriali aziendali, tra cui Cremona. I risultati dell'analisi e le eventuali misure operative a questa connesse saranno stabiliti nel corso del 2015.

Per rendere gli stabilimenti più efficienti dal punto di vista energetico, Liquigas ha iniziato negli anni scorsi un percorso che prevede la sostituzione dei **macchinari con i maggiori consumi**. In

particolare, nel corso del 2015, sarà testato per la prima volta un **carrello elevatore elettrico** che potrebbe sostituire il tradizionale carrello a diesel, con una forte riduzione dei consumi e delle emissioni.

La pubblicazione, in aprile 2014, del nuovo **Decreto Legislativo 102/14 sull'efficienza energetica**, ha condotto l'Azienda a indire una gara per la conduzione di audit energetici di dettaglio sugli usi e consumi energetici connessi alle proprie attività. Questo impegno si andrà ad integrare con l'obbligo di comunicazione annuale al FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) dei consumi energetici complessivi dell'Azienda. Liquigas, ai sensi della Legge 10/91, ha

l'obbligo di nominare un Energy Manager e di comunicare al FIRE annualmente i propri consumi, in quanto Azienda con un consumo di energia superiore a 10.000 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio).

Anche grazie a questo **costante monitoraggio dei consumi energetici**, nel 2014, il consumo totale di energia degli stabilimenti è diminuito. Si rileva, infatti, un consumo totale di energia pari a circa 24.833 GJ, che corrisponde a una riduzione di circa il 22,2% rispetto al 2013. Oltre alle azioni intraprese per rendere gli **stabilimenti più efficienti**, la chiusura di alcuni impianti nel corso del 2014 ha contribuito alla diminuzione dei consumi energetici.

I consumi di acqua all'interno degli stabilimenti derivano principalmente dalle operazioni di lavaggio delle bombole, dalle operazioni di ricollaudo e dall'esecuzione delle frequenti esercitazioni antincendio previste dalla normativa.

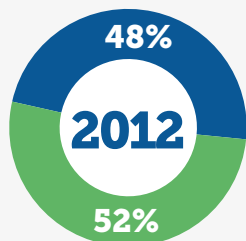
Gli approvvigionamenti di acqua avvengono per il 52% mediante prelievi da pozzi

e per il 48% da acquedotto. Liquigas utilizza un sistema a ciclo chiuso che consente il recupero e il riutilizzo dell'acqua impiegata nelle operazioni di verifica dei serbatoi e ha introdotto il metodo di prova dell'Emissione Acustica (EA), che permette di eliminare completamente l'utilizzo di acqua nelle attività di ricollaudo.

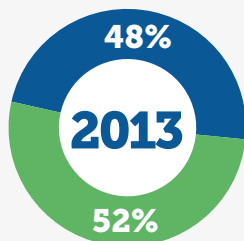
Nel 2014 i volumi di acqua utilizzata negli stabilimenti sono aumentati. Si registra, infatti, un aumento del 20% rispetto al 2013, dovuto principalmente alla realizzazione di bonifiche presso i siti di Belpasso, Bolzaneto e Scorzè e al numero crescente di prove antincendio effettuate nel corso dell'anno.

RISORSE IDRICHE

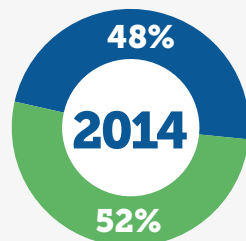
50.418 m³



46.834 m³



56.211 m³



● Acqua di pozzo ● Acqua di acquedotto

Molto spesso le bombole al loro rientro in stabilimento si presentano rovinate e sporche, perciò, una volta eseguiti tutti i necessari controlli, esse sono sottoposte, quando necessario, a riverniciatura. Liquigas ha dotato ciascun impianto di

riempimento di una stazione di lavaggio bombole, sottoponendo a verniciatura soltanto le bombole che si presentano in cattivo stato di conservazione. Quando necessaria, la verniciatura è effettuata con **vernici ad alto solido**, che consentono di

ridurre in modo sostanziale la necessità di riverniciatura di lungo periodo delle bombole grazie alla loro particolare resistenza. Il minor consumo di acqua e vernice riduce di conseguenza l'impatto sull'ambiente. Gli stabilimenti producono **rifiuti** di tipo

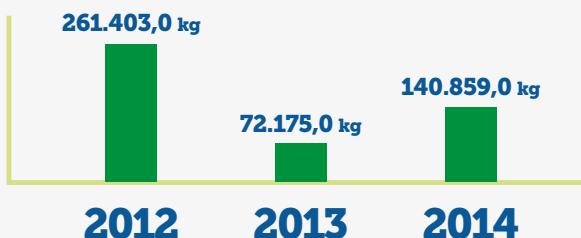
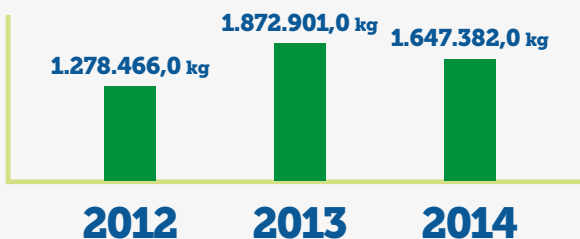
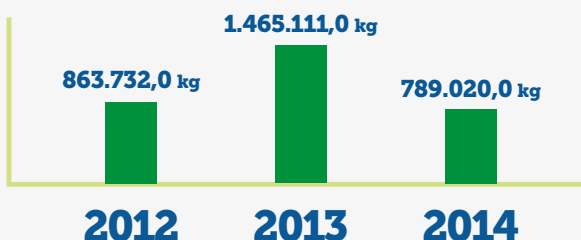
pericoloso e non pericoloso.

In quest'ultimo caso si tratta principalmente di materiali metallici derivanti dalla dismissione di bombole e serbatoi oltre ai fanghi e alle soluzioni acquose prodotti dalle operazioni di verniciatura e lavaggio.

Liquigas da oltre 10 anni opera il ricondizionamento di tutti i serbatoi mediante un fornitore esterno. Ciò permette di eliminare la necessità di acquistare serbatoi nuovi e, quindi, di avviare a smaltimento quelli vecchi.

La produzione totale di rifiuti nell'anno 2014 è **diminuita dell'8%** rispetto all'anno precedente, registrando una diminuzione dei rifiuti non pericolosi pari al 12% a fronte di un aumento del 95% dei rifiuti pericolosi prodotti.

Tale aumento è principalmente dovuto ad un'attività di **bonifica** che Liquigas ha iniziato ad effettuare nel corso del 2014 sull'impianto d'imbottigliamento di Avenza, in provincia di Carrara. Lo stabilimento, ormai dismesso, presentava livelli di arsenico e cadmio superiori alla media, correlabili ad **usi progressi** del suolo e non all'attività di Liquigas; i terreni contaminati sono stati rimossi e smaltiti secondo le più avanzate tecnologie di risanamento.

RIFIUTI**RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI****RIFIUTI NON PERICOLOSI PRODOTTI****RIFIUTI TOTALI RECUPERATI O RICICLATI****RIFIUTI DESTINATI AD INCENERIMENTO**

2012 - 2013 - 2014 **0.0**

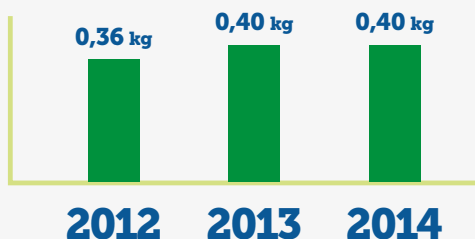
Le operazioni di verniciatura bombole e serbatoi, svolte all'interno degli stabilimenti, causano emissioni in atmosfera di composti organici

volatili (COV) e particolato (PM). Tali emissioni sono poco significative e in costante diminuzione. Nel 2014 le emissioni di COV sono state pari a

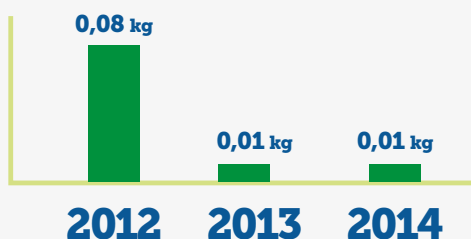
0,4 kg, in linea con i dati del 2013, mentre le emissioni di particolato atmosferico sono state pari a 0,01 kg, confermando i risultati del 2013.

EMISSIONI ATMOSFERICHE SIGNIFICATIVE*

COMPOSTI ORGANICI VOLATILI (COV)



PARTICOLATO (PM)



* Le emissioni atmosferiche sono riferite al ciclo produttivo

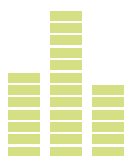
Liquigas realizza ogni anno importanti **investimenti** per la salvaguardia dell'ambiente. Questi si suddividono in investimenti derivanti da obblighi di legge, quali la manutenzione degli impianti e lo smaltimento dei rifiuti, e in investimenti in attività di tipo volontario, come la formazione e la consulenza esterna su tematiche ambientali. Nel 2014 Liquigas ha confer-

mato il proprio impegno sulla salvaguardia dell'ambiente, investendo oltre 200.000 € in attività specifiche.

Per quanto concerne la gestione degli impatti delle attività di trasporto, nel 2014 una particolare attenzione è stata posta al rinnovamento del parco auto aziendale. Nel ridisegno della flotta si è infatti tenuto conto anche

dell'impatto in emissioni di CO₂. Anche grazie a questa scelta, nel 2014 le emissioni di anidride carbonica in atmosfera derivanti dal trasporto sono diminuite, proseguendo il trend positivo registrato negli anni precedenti.

Rispetto al 2013, infatti, si registra una diminuzione dell'anidride carbonica emessa pari al 7%.



OLTRE
200.000€
DI INVESTIMENTI
IN ATTIVITÀ
SULLA SALVAGUARDIA
DELL'AMBIENTE



7%
DIMINUZIONE
DELL'ANIDRIDE
CARBONICA
EMESSA
rispetto al 2013

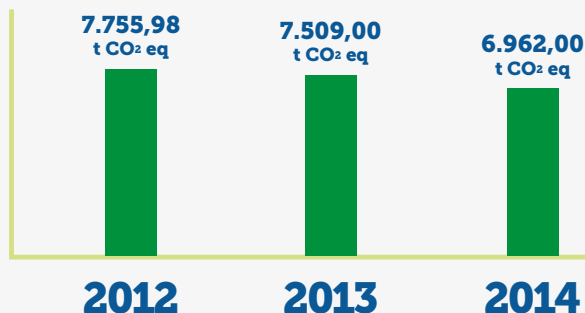
Nel corso dell'anno è inoltre continuato l'impegno di Liquigas nel programma **Save a Tonne**, campagna di SHV Energy che dal 2013 promuove la riduzione delle emissioni di CO₂ del gruppo. Dopo il lancio ufficiale, ciascun dipendente può aderire e monitorare il proprio contributo alla riduzione delle emissioni grazie ad un tool informatico che permette il calcolo della CO₂ risparmiata grazie a **comportamenti sostenibili, sia sul lavoro sia a casa**.

Testimonial di questo progetto è **SUSIE**, acronimo di **SUSustainability Is Everywhere**, un fumetto che compare su tutto il materiale inerente alla campagna (newsletter, poster, intranet, gadget ecc.) e invita all'adozione di comportamenti sostenibili.

SUSIE possiede un proprio blog e un account e-mail, attraverso i quali non solo risponde alle domande che le vengono poste in tema di sostenibilità, ma periodicamente invita anche tutti gli iscritti a ridurre le emissioni e ad adottare un tenore di lavoro e di vita più sostenibile. I consigli di SUSIE seguono i

EMISSIONI DIRETTE DI CO₂*

TRASPORTO DI PERSONE, MERCI, RIFIUTI



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

dipendenti Liquigas durante tutta la giornata lavorativa, per esempio con adesivi apposti vicino agli interruttori che ricordano di spegnere la luce quando si esce dall'ufficio, oppure applicati sui distributori di carta nei bagni per ricordare di usarne solo la quantità davvero necessaria.

Per incoraggiare l'adozione di **comportamenti sostenibili da parte dei dipendenti** in fatto di **mobilità** e in conco-

mitanza con il trasferimento nella nuova sede, Liquigas ha predisposto un piano di comunicazione volto a mettere in luce i vantaggi di **bike sharing** e **car sharing** attraverso la newsletter e il sito aziendale.

È stata inoltre siglata una nuova convenzione con ATM, l'azienda di trasporto milanese, che prevede abbonamenti a prezzi scontati per i dipendenti, pagabili tramite prelievi mensili dalla busta paga.



12
MIN

**TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO**



L'attenzione
per le persone



20.127

ORE DI FORMAZIONE

Il monte ore totale dedicato alla formazione del personale nel 2014

97%

PARTECIPAZIONE ALLA VALUTAZIONE

La percentuale di dipendenti che hanno sostenuto il colloquio di valutazione



11-20

ANNI

L'anzianità lavorativa media

+110%

ORE DI FORMAZIONE NEL 2014

Incremento totale delle ore di formazione rispetto al 2013



875

DIPENDENTI

Il totale dei dipendenti in Italia

CONTENUTI



Pag. 62

L'ORGANIZZAZIONE E IL PROFILO DEI LAVORATORI



Pag. 67

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DELLE PERSONE

Per Liguigas la tutela delle persone è un valore centrale, cardine sul quale avviare i processi di cambiamento necessari per eccellere sul mercato. Le trasformazioni del business e l'orientamento strategico inerente hanno condotto Liguigas, nel corso del 2014, a portare a compimento le decisioni sulla riorganizzazione del personale prese nel 2013 e hanno dato impulso ad una nuova stagione d'**investimento sullo sviluppo delle persone**, che mira a rafforzare le competenze interne e a creare in Azienda un ambiente di lavoro adatto ad affrontare le sfide del presente.



L'organizzazione e il profilo dei lavoratori

Dal 2013, Liguigas sta portando avanti una **riorganizzazione** che ha condotto, nel corso del 2014, all'uscita progressiva di circa 120 persone e al trasferimento di 40 dipendenti verso le nuove sedi regionali. La riorganizzazione, che ha previsto alcune chiusure di stabilimento, si completerà nella primavera del 2015.

Il programma di mobilità, si basa sul criterio della non opposizione all'uscita da parte del lavoratore e sul forte dialogo con le parti sociali ed è stato condotto secondo criteri trasparenti che hanno messo sempre in primo piano la tutela delle persone. Il trasferimento sopra un certo chilometraggio, ad esempio, è stato incentivato prevedendo la copertura delle spese di alloggio per tre anni.

La riduzione del personale è stata parzialmente contro bilanciata dall'apertura di alcune nuove posizioni tra full time e part time, comportando una riduzione netta del personale di circa il 10% rispetto al 2013.

I nuovi ingressi hanno interessato prevalentemente i centri regionali di Cremona, Napoli e Firenze e hanno riguardato soprattutto gli operatori del servizio clienti e i pianificatori di bombole, figura creata nel 2013 per gestire le attività di vendita delle bombole nei confronti dei rivenditori.

A livello di sede centrale, inoltre, una persona nelle operation e una nelle vendite dei grandi impianti a GNL sono state inserite a **supporto del processo di innovazione e**

potenziamento del business caratteristico degli ultimi 2 anni. Al contempo, la percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato è diminuita, passando dal 93% al 90% del totale tra il 2013 e il 2014.

Nel 2014 inoltre il numero di dipendenti part-time ha registrato un aumento, passando dalle 20 alle 30 unità, pari al 3% dell'intera popolazione aziendale. Il tasso di turnover aziendale è rimasto pari all'1%, confermando i dati del 2013: ciò documenta il forte legame delle persone a Liguigas, che trova conferma nell'anzianità media aziendale attestata a 15 anni.

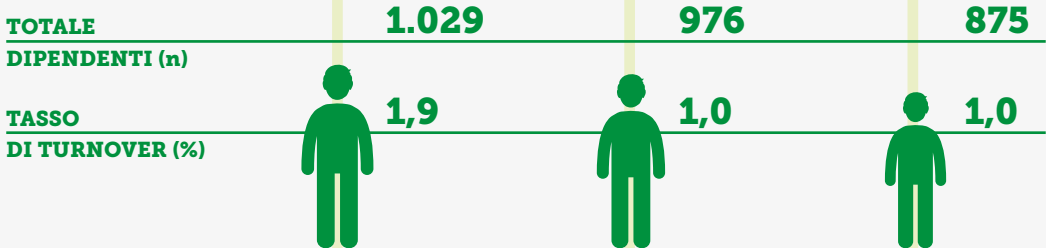
Il 42% della popolazione aziendale si trova nella fascia d'età 41-50 anni.

2012

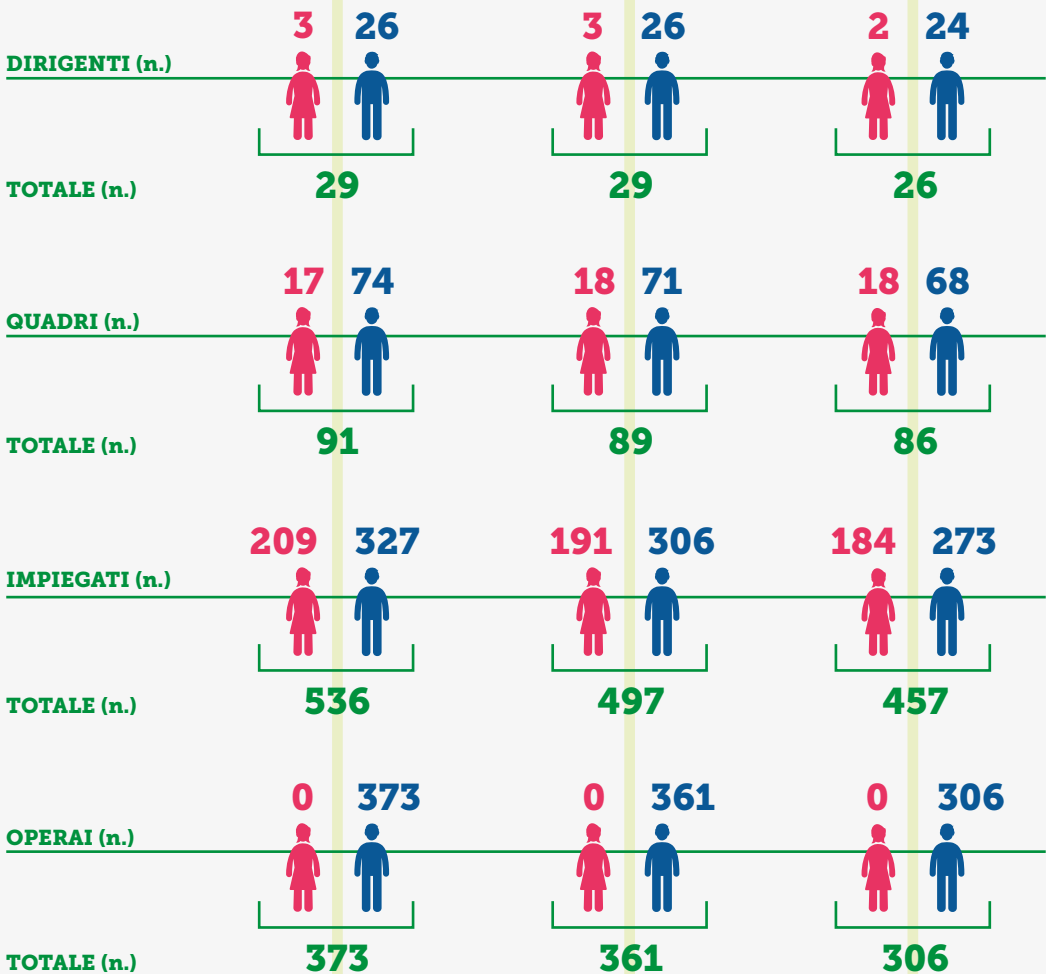
2013

2014

PERSONALE



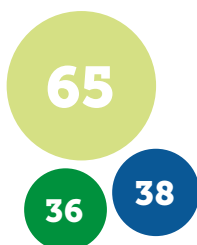
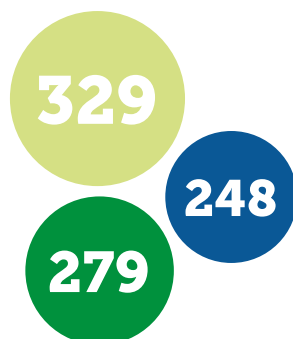
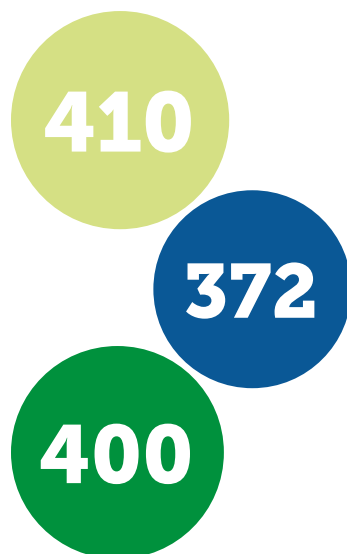
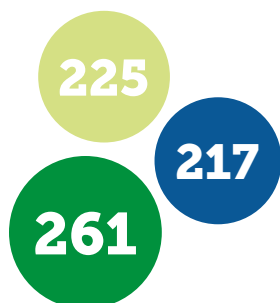
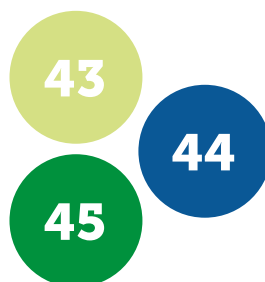
SUDDIVISIONE PER CATEGORIA



LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

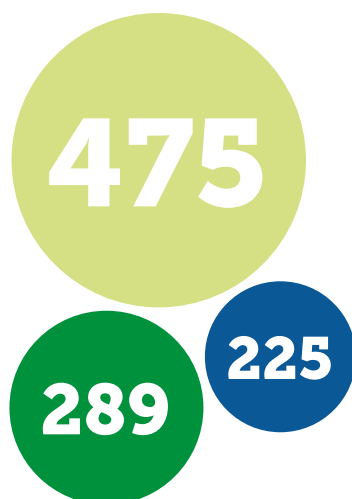
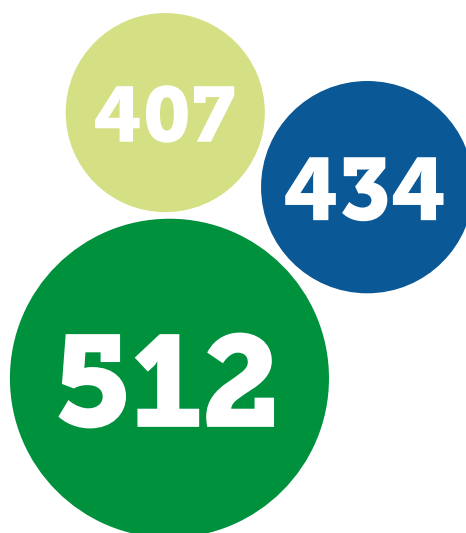
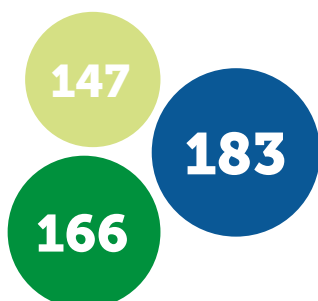
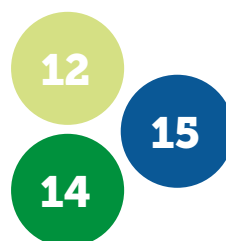
SUDDIVISIONE PER FASCE D'ETÀ

NUMERO
DI DIPENDENTI
FINO A 30 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
DA 31 A 40 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
DA 41 A 50 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
OLTRE 51 ANNIETÀ MEDIA
(anni)

LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

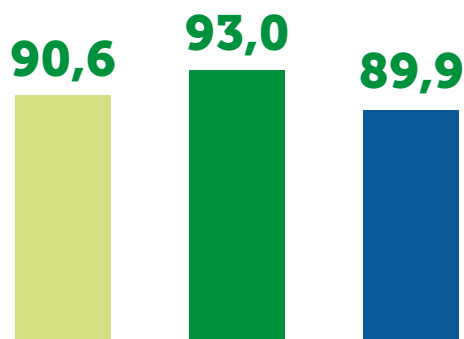
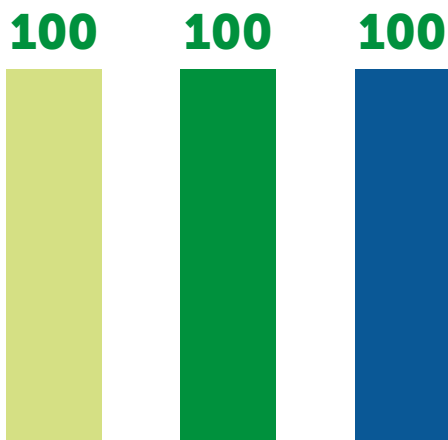
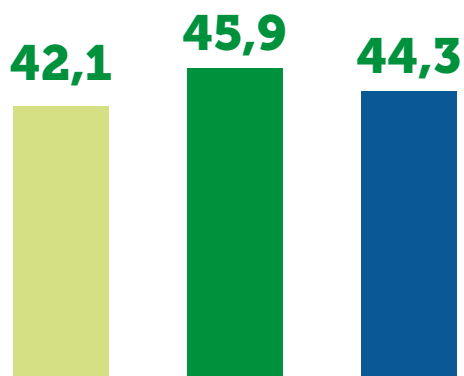
SUDDIVISIONE PER CLASSI DI ANZIANITÀ

NUMERO
DI DIPENDENTI
FINO A 10 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
DA 11 A 20 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
DA 21 A 30 ANNINUMERO
DI DIPENDENTI
OLTRE I 30 ANNIANZIANITÀ
AZIENDALE MEDIA
(anni)

LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

% DIPENDENTI CON
CONTRATTO A TEMPO
INDETERMINATO% DIPENDENTI
CON CONTRATTO
PART TIME% DIPENDENTI COPERTI
DA CONTRATTO
COLLETTIVO% DIPENDENTI ISCRITTI
AD ASSOCIAZIONI
SINDACALI

LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

STIPENDI MEDI

STIPENDIO
MEDIO UOMO
IN €

32.324

32.918

33.463

STIPENDIO
MEDIO DONNA
IN €

31.641

32.972

32.563

Il numero di dipendenti coperti da contratto collettivo corrisponde al totale della

popolazione aziendale, senza alcuna esclusione. Sono invece 388 i dipendenti iscritti ad

organizzazioni sindacali nel 2014, pari al 44%, in calo di 60 unità rispetto al 2013.



La formazione e lo sviluppo delle persone

Liquigas considera le persone come primo e insostituibile motore di ogni cambiamento autentico. Secondo questa considera-

zione e dato il contesto di forte trasformazione interna, il 2014 è stato caratterizzato da una forte spinta ai programmi di formazione,

coinvolgimento e valutazione delle competenze, nonché da progetti finalizzati al rafforzamento della leadership.

In tema di formazione, Liquigas ha proseguito le attività avviate nel corso degli anni passati erogando corsi afferenti a diversi ambiti, tra cui formazione:

- **FUNZIONALE:** realizzata al fine di migliorare le competenze richieste dal ruolo svolto all'interno dell'azienda.

- **MANAGERIALE:** volta a sviluppare le competenze manageriali, comportamentali e di gestione dei collaboratori, è destinata a dirigenti e quadri.

- **INFORMATICA:** dedicata principalmente al miglioramento delle conoscenze informatiche, quali l'utilizzo del pacchetto Office e dei moduli SAP adottati da Liquigas.

- **LINGUISTICA:** volta a sviluppare le competenze linguistiche, soprattutto in inglese, dell'intera popolazione aziendale.

- **INTERAZIENDALE:** svolta principalmente presso scuole di formazione esterne su temi specifici a seconda delle esigenze individuali o di piccoli gruppi.

- **TECNICA:** erogata agli operai attivi negli stabilimenti, ai capi stabilimento e ai manutentori interni ed esterni.

Nell'ultimo anno, in particolare, Liquigas si è concentrata su attività formative per il **servizio clienti**, soprattutto sul servizio commerciale, sulla formazione ai **pianificatori di bombole** e sulla formazione agli **autisti**, in merito a competenze relazionali e soft skill. Come ogni anno, sono stati compiuti ingenti sforzi per l'addestramento degli operai in ambito HSE e tecnico.

LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

VALORI IN ORE

TIPOLOGIE DI FORMAZIONE

FORMAZIONE FUNZIONALE

5.350

0

3.548

FORMAZIONE MANAGERIALE

2.201

56

6.872

FORMAZIONE INFORMATICA

96

0

0

LEGENDA

● 2012 ● 2013 ● 2014

VALORI IN ORE

TIPOLOGIE DI FORMAZIONE

FORMAZIONE
LINGUISTICA

4.921

50

0

FORMAZIONE
INTERAZIENDALE

35

40

120

FORMAZIONE
TECNICA

864

9.448

9.587

TOTALE
ORE DI FORMAZIONE

13.467

9.594

20.127

ORE DI FORMAZIONE
PRO CAPITE

13,1

9,8

23,0

Nel corso del 2014, le ore complessive di formazione erogata sono state pari a 20.127 segnando **un aumento del 110%** rispetto alle 9.594 realizzate nel corso del 2013. Le ore di formazione media sono quindi passate dalle 9,8 nel 2013 alle 23 ore nel 2014, comprendendo anche le ore di formazione relative alle tematiche di salute, sicurezza e tutela ambientale.

Il 2014 ha visto la realizzazione di interventi formativi volti ad approfondire il **nuovo**

modello di valutazione delle performance di Liquigas. Nel corso dell'anno, infatti, è stato attivato un processo che ha cambiato in modo sostanziale le prassi aziendali in quest'ambito. La valutazione è stata ispirata da 4 principi fondamentali:

UNIVERSALITÀ: il processo è stato rivolto a tutta l'organizzazione, sulla base dell'idea che tutti abbiano diritto ad un feedback.

SISTEMATICITÀ: la valuta-

zione è stata progettata per essere continuativa e durare nel tempo.

OBBLIGATORIETÀ: la valutazione delle prestazioni è considerata come un diritto dei collaboratori e un dovere di chi ha la responsabilità delle risorse.

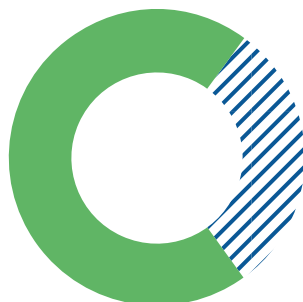
ISTITUZIONALITÀ: il dialogo fra il responsabile diretto come rappresentante dell'Azienda e il collaboratore è stato considerato fondamentale.

97%



**DIPENDENTI
CHE HANNO FATTO
IL COLLOQUIO
DI VALUTAZIONE**

70%



**PIANI DI SVILUPPO
REDATTI PER OGNI
DIPENDENTE
VALUTATO**

Partendo dall'idea per cui la valutazione è alla base della crescita delle persone, si è deciso di seguire un metodo condiviso per ridurre l'arbitrarietà. Il processo è stato coadiuvato dall'elaborazione di una nuova **scheda elettronica** che contiene anche una sezione dedicata al piano di sviluppo previsto

dal valutatore per il collaboratore valutato. Infatti, è stata data grande enfasi alla costruzione di sistemi di feedback puntuali, a partire dall'analisi della situazione, che identifichino modalità di dialogo collaborative per il miglioramento continuo delle prestazioni del dipendente.

Gli ingenti sforzi profusi per diffondere il nuovo percorso hanno dato risultati sorprendenti in termini di restituzione: il **97%** dei dipendenti ha fatto il colloquio di valutazione, compilando poi la relativa scheda e, in oltre il **70%** dei casi, è stato redatto un piano di sviluppo per il dipendente valutato.

Nel corso del 2014, è stata introdotta una formalizzazione degli schemi d'incentivazione dei dirigenti, allargando il bacino delle persone incluse nel programma da 6 a 30. Sempre in quest'ambito, sono stati introdotti meccanismi d'incentivazione personalizzati per la forza vendita e per il servizio clienti su base periodica secondo gli obiettivi definiti in relazione al ruolo delle persone incluse nel nuovo sistema. Tra i parametri di riferimento, sono stati considerati la creazione di nuovi clienti e la gestione dei crediti per la forza commerciale, il numero di contatti outbound con relative quantità di GPL vendute, i crediti riscossi, il livello di aggiornamento del portafoglio, il numero di clienti basso consumanti e la qualità per il servizio clienti.

I nuovi meccanismi hanno portato benefici importanti in termini di qualità dei dati sui

clienti già nel breve periodo, con un forte aumento dell'affidabilità delle informazioni raccolte.

Nel corso del 2014, infine, un'attenzione particolare è stata assegnata al tema della leadership e della **concretizzazione** degli obiettivi del progetto Futura in un cambiamento della cultura aziendale il più possibile inclusivo e condiviso. Attraverso una serie di incontri a cascata, prima del Futura Project Team, poi del National Management Team, quindi dei tre Regional Management Team, condotti con un esperto olandese di comunicazione visuale, è stata elaborata una serie di visualizzazioni grafiche che rappresentano la direzione del cambiamento che Liquigas oggi sta intraprendendo, sottolineando la necessità di coinvolgere la totalità dei collaboratori aziendali affinché il cam-

biamento risulti realmente efficace.

Proprio al fine di promuovere la comprensione e l'attuazione del progetto Futura, Liquigas ha condiviso gli spunti emersi dagli incontri con un campione di dipendenti di sede e di regione e ha messo a punto una strategia di **comunicazione interna e feedback** strutturata. Con la pubblicazione di "**Futura What's Up**", la newsletter dedicata al progetto che affianca l'ormai tradizionale finestra su Liquigas pubblicata su base mensile "Liquigas News", l'Azienda ha avviato un canale di comunicazione informale e bidirezionale con i propri dipendenti, col quale non soltanto diffonde le notizie riguardanti le evoluzioni del progetto ma raccoglie le criticità emerse direttamente dai dipendenti, che possono così inoltrare i propri commenti via e-mail e ricevere risposte direttamente dal team.



13
MIN

**TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO**

Uno sguardo al **futuro**



Di seguito sono riportati i principali impegni contenuti nel piano di sostenibilità di Liquigas. Il piano è sviluppato attorno a **5 aree tematiche** (governance, prodotti e servizi, comunità, dipendenti e ambiente e sicurezza) e si compone di **13 azioni** tra interventi di business e attività di supporto. La realizzazione di ognuna delle azioni è

affidata a una specifica funzione che nel corso dell'anno implementerà gli interventi di riferimento concentrandosi in primo luogo su quelli identificati come prioritari. A partire dal 2015, gli esiti dell'implementazione saranno rendicontati in modo puntuale e i risultati raggiunti saranno integrati nel report di sostenibilità.



GOVERNANCE

- Definizione dei meccanismi di governo della sostenibilità in Azienda
- Sviluppo di una policy di sostenibilità con elementi di pianificazione e monitoraggio dei risultati



COMUNITÀ

- Creazione di partnership e sponsorizzazione di eventi sul tema della nuova imprenditoria agricola
- Identificazione di nuove idee e soluzioni per ridare valore alle zone rurali
- Realizzazione di studi e analisi sulle comunità rurali in Italia
- Approfondimento sull'indotto economico generato dalla presenza di Liquigas sul territorio



PRODOTTI E SERVIZI

- Potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi legati all'efficienza energetica
- Aumento delle informazioni di sicurezza e sostenibilità sui prodotti Liquigas
- Calcolo della Carbon Footprint di uno o più prodotti offerti da Liquigas



DIPENDENTI

- Sviluppo di una piattaforma digitale per la promozione e la valorizzazione della cultura dell'innovazione all'interno di Liquigas (Innovation Hub)
- Realizzazione di iniziative che favoriscano la costruzione di una leadership diffusa all'interno dell'Azienda
- Potenziamento della comunicazione interna della sostenibilità



AMBIENTE

- Due diligence in termini di sicurezza e ambiente sulle realtà in fase di acquisizione
- Valutazione e qualifica in termini socio-ambientali dei fornitori
- Predisposizione di un sistema di gestione energetico



2
MIN

**TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO**

Come abbiamo scritto questo **report**



Il presente report è stato scritto utilizzando come riferimento le “Linee guida per il reporting di sostenibilità”, versione 4, elaborate dalla **Global Reporting Initiative (GRI)**, il modello più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione in tema di sostenibilità.

Tutti i dati presentati all'interno del report si riferiscono al triennio compreso **tra l'1 gennaio 2012 e il 31 dicembre 2014**. La materialità e pertinenza degli argomenti illustrati all'interno di questo bilancio sono stati ricavati da interviste realizzate con le principali funzioni aziendali. Un elenco completo di tutti gli indicatori rendicontati per il triennio 2012-2014 è disponibile nella sezione di sostenibilità del sito www.sostenibilita.liquigas.com.

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



1 mc di gas naturale = 39MJ/lt



1 litro di gasolio = 40 MJ/lt



1 KWh = 3,6 MJ

GPL

1 litro di GPL = 26,1 MJ/lt

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

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



**1
MIN**

**TEMPO
DI LETTURA
CAPITOLO**

Liquigas S.p.A.

via G. A. Amadeo, 59
20134 Milano
t. +39 02 701681
www.liquigas.com

COORDINAMENTO EDITORIALE

Donatella Squellerio
Responsabile Marketing
dsquellerio@liquigas.com

Simone Cascioli
Responsabile Sicurezza Salute e Ambiente
scascioli@liquigas.com

REDAZIONE

**Carlo Cici, Costanza Monari
e Ludovico Panzieri**
EY - Climate Change
and Sustainability Services

PROGETTO CREATIVO

Tosca Ghilardi, Mauro Rossi
Well360 - Art Direction
info@well360.it



www.sostenibilita.liquigas.com

LIQUIGAS

WWW.LIQUIGAS.COM