

# TUTTA L'ENERGIA DI LIQUIGAS

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2018



**LIQUIGAS**  
Da sempre l'energia di domani

# TUTTA L'ENERGIA DI LIQUIGAS

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2018

L'attenzione al territorio, alle persone che lo abitano e alle industrie che lo arricchiscono: i dati relativi alla sostenibilità 2018 rappresentano, per noi di Liquigas, la messa in atto e la conferma di una strategia che passa attraverso la salvaguardia delle aree più remote del nostro Paese, il crescere del dialogo con i nostri clienti, le iniziative per le persone e la massima attenzione alla sicurezza, in tutte le fasi della catena del valore.

Cari lettori,

il 2018 ha confermato il nostro impegno come azienda attenta alla sostenibilità del nostro business. Con l'acquisizione al 100% da parte del Gruppo SHV Energy, con il quale condividiamo obiettivi e valori, rinnoviamo la nostra attenzione nei confronti del territorio e delle nostre persone, siano esse clienti o collaboratori.



Questa edizione del Report di Sostenibilità, rinnovata nell'approccio e nella forma grafica, è frutto di una nuova riflessione sui temi materiali rilevanti per il nostro business e per i nostri stakeholder. Una riflessione partecipata e condivisa con il nostro management che ha portato alla definizione di alcuni principi guida, espressione del nostro modo di agire e della nostra identità.

#### DIAMO VALORE ALL'INDUSTRIA ITALIANA.

Anche nel 2018 abbiamo contribuito a dare valore all'industria italiana, rafforzando le collaborazioni con realtà e associazioni sul territorio. Ci siamo posti quale alternativa energetica per tutte quelle realtà industriali, produttive e turistiche presenti in aree montane e rurali non raggiunte dalla rete nazionale del gas metano o che hanno voluto ammodernare il proprio sistema di approvvigionamento energetico con un servizio di qualità a basso impatto ambientale.

#### PORTARE L'ENERGIA A CHI NON CE L'HA, ASSICURANDO UNA MIGLIORE QUALITÀ DELL'ARIA E PROMUOVENDO L'EFFICIENZA ENERGETICA.

Il nostro obiettivo per una migliore qualità dell'aria nei nostri territori e a favore dell'efficienza energetica è stato rafforzato grazie a nuove partnership e collaborazioni con aziende con le quali condividiamo visione e valori e al dialogo costante e costruttivo con i nostri clienti.

#### GARANTIRE LA SICUREZZA IN TUTTE LE FASI DELLA CATENA DEL VALORE.

La sicurezza è un aspetto verso il quale continuiamo a porre un'attenzione crescente, non solo per le nostre persone, ma anche per i nostri clienti e i fornitori. Le novità del 2018 in questo campo sono in particolare rappresentate dall'avvio della campagna "Advancing Safety Together" a livello di Gruppo e, parallelamente, del rafforzamento di una cultura della sicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione.

#### ESSERE UN'AZIENDA RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO E DELLE GENERAZIONI FUTURE.

In un momento di forte incertezza sul futuro, vogliamo rappresentare un'azienda capace di infondere fiducia nelle nuove generazioni. Il nostro impegno per la promozione di una cultura della legalità, insieme alla mitigazione degli impatti ambientali e alle iniziative di formazione ed educazione dedicate ai ragazzi delle scuole, si inserisce perfettamente in questa prospettiva che intende guardare positivamente al domani.

Con queste premesse vi invito a leggere le pagine di questo report e il punto di vista dei protagonisti della nostra strategia, per approfondire numeri e dati relativi ai risultati che abbiamo già raggiunto, con la certezza che, noi di Liquigas, abbiamo l'energia giusta per affrontare le sfide del futuro.

Buona lettura

**ANDREA ARZÀ**

AMMINISTRATORE DELEGATO LIQUIGAS

# IL 2018 DI LIQUIGAS IN BREVE

Nei nostri **50 uffici**, **24 stabilimenti** e **depositi** e con l'ausilio di più di **200 autobotti**, noi di Liquigas riusciamo a offrire un servizio di qualità, generando **valore economico** e distribuendo un totale di **485 milioni di euro**, in crescita del **+5,9%** rispetto al 2017. Offriamo ai nostri **6.216** rivenditori qualificati la fornitura di bombole di GPL, riempiamo serbatoi di GPL sfuso a **331.161** clienti privati, aziende e Comuni e distribuiamo **GNL** a **22 clienti**.

Tutto questo è reso possibile grazie al costante impegno dei nostri **852 dipendenti**, alla loro passione e capacità di innovare. È tutto merito della forza delle nostre **donne** e dei nostri **uomini**.

Garantiamo una formazione attenta e continua. Nel 2018 abbiamo investito **141.019 euro** in **formazione**, coinvolgendo i nostri dipendenti per **24.266 ore**. Molte di queste ore di formazione sono state organizzate con l'obiettivo di favorire la crescita personale

**485** **MILIONI DI EURO**  
Valore economico distribuito

e professionale delle persone, anche attraverso **nuove modalità di condivisione** tra capi e collaboratori.

Il rinnovamento dei nostri processi aziendali è stato possibile attraverso l'implementazione di un nuovo sistema gestionale, veicolato con il progetto dedicato **LiquiSAP**. Tale progetto, coordinato da un team di **91 persone**, tra Project Manager e colleghi IT, ha coinvolto tutte le funzioni aziendali e ha previsto un programma di formazione dedicato al change management e ai nuovi strumenti informativi.

Al fine di stimolare continuamente la creatività e migliorare i processi aziendali organizziamo periodicamente il concorso **Sustainovation Hub**, che permette a tutti i nostri dipendenti di proporre idee e soluzioni e far parte del processo di innovazione aziendale: nel 2018 un totale di **150 partecipanti** ha proposto **126 idee**.

**91** **COLLEGHI**  
Coinvolti nel team di lavoro LiquiSAP

# CONTENUTI

## 01 DIAMO VALORE ALL'INDUSTRIA ITALIANA

- Liquigas arriva dove gli altri non arrivano. Per far crescere l'Italia. **12**
- Il territorio e le partnership **12**
- Le nuove soluzioni **13**
- La nostra energia alimenta tante storie: la parola a chi ci ha scelto **14**

01-15



## 02 PORTIAMO L'ENERGIA A CHI NON CE L'HA, ASSICURANDO UNA MIGLIORE QUALITÀ DELL'ARIA E PROMUOVENDO L'EFFICIENZA ENERGETICA

- GPL e GNL: la transizione verso un'energia più pulita **18**
- Dati ed evidenze **18**
- Il miglioramento della qualità dell'aria: un impegno concreto e partecipato **20**
- La mitigazione degli impatti ambientali di stabilimenti e logistica: i numeri delle nostre performance **20**
- Il dialogo con i nostri clienti **22**
- Il nostro "ecosistema di relazione" **23**
- Lo Smart Meter: per una lettura intelligente dei consumi **25**

16-25



## 03 GARANTIAMO LA SICUREZZA IN TUTTE LE FASI DELLA CATENA DEL VALORE

- 28 Con noi, state sicuri
- 32 Il percorso di sicurezza di Liquigas

26-33



34-41



## 04 SIAMO UN'AZIENDA RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO E DELLE GENERAZIONI FUTURE

- Generare valore è la nostra responsabilità **37**
- "1, 2, 3... respira" **38**
- L'impegno contro l'abusivismo e lo "Spin Cap" **39**
- I nostri impegni per il mondo di domani **40**

# DIAMO VALORE ALL'INDUSTRIA ITALIANA

---

01

## LIQUIGAS ARRIVA DOVE GLI ALTRI NON ARRIVANO. PER FAR CRESCERE L'ITALIA.



“**C**rediamo fortemente che GPL e GNL avranno un ruolo sempre più fondamentale nel contribuire alla definizione delle strategie di business dei piccoli e grandi attori dell'industria. Il nostro supporto consentirà di trovare il giusto equilibrio tra sostenibilità ambientale e crescita economica del sistema Paese.

LUCIANO GARBINI, DIRETTORE OPERATIONS

L'Italia è un Paese fatto di piccole e medie attività: realtà legate a industria, commercio e servizi che rappresentano il cuore dell'economia nazionale e che, in gran parte, si trovano in aree non raggiunte dal sistema di approvvigionamento nazionale del gas naturale.

È proprio in quelle zone che noi di Liquigas riusciamo ad arrivare, con la nostra energia, dove gli altri non arrivano. Per dare valore, insieme alle nostre partnership sul territorio, alle piccole e grandi imprese quotidiane. Alle piccole e grandi storie di tutti.

## IL TERRITORIO E LE PARTNERSHIP

I prodotti che noi di Liquigas offriamo rappresentano un'adeguata soluzione non solo per imprenditori che vogliono ammodernare il proprio sistema di approvvigionamento di energia, ma anche per tutti quei contesti del territorio italiano che, a oggi, non hanno accesso alla rete nazionale del gas naturale, come ad esempio le realtà turistiche presenti nelle isole e nelle aree rurali e montane. Con la prospettiva di offrire a queste strutture una soluzione energetica efficiente, affidabile e sostenibile per l'ambiente, nel corso del 2018 abbiamo

coltivato e promosso diverse partnership sul territorio. Ad **ADAVA**, l'**Associazione Degli Albergatori Valle d'Aosta**, abbiamo offerto servizi di consulenza e soluzioni energetiche in grado di coniugare efficienza delle prestazioni, controllo dei costi e sostenibilità ambientale. Nel solco già tracciato dalla collaborazione con **Campagna Amica** e **Terranostra**, nel 2018 abbiamo stretto una partnership con **Coldiretti**, la principale organizzazione italiana degli imprenditori agricoli, per permettere agli associati di accedere a soluzioni energetiche dedicate. Abbiamo

inoltre promosso eventi di *networking* tra gli attori del settore agroalimentare, volti a favorire la creazione di valore a livello locale. In occasione dei **Villaggi Coldiretti** di Torino e Roma tra incontri,

manifestazioni e stand gastronomici, abbiamo raccontato le nostre soluzioni sostenibili a favore della valorizzazione del territorio.

“**E**ssere partner di Coldiretti ci permette di essere sempre più vicini ai territori con cui lavoriamo quotidianamente. Si tratta, infatti, di una prossimità attiva perché si trasforma in un supporto concreto alle necessità delle comunità che vivono e rendono vitale il territorio, espressione inoltre dell'eccellenza agricola italiana.

ANDREA ARZÀ, AMMINISTRATORE DELEGATO



## LE NUOVE SOLUZIONI

Nel 2018 abbiamo sviluppato un'**offerta energetica "chiavi in mano"** in collaborazione con le società **ELCO Italia** – marchio consolidato nella produzione e commercializzazione di caldaie, bruciatori e pompe di calore – e **CEA Estintori**, società specializzata in prodotti e servizi antincendio presente su tutto il territorio nazionale. La soluzione commerciale, resa possibile dall'unione delle competenze trasversali e distintive delle tre realtà, insieme alla società EnerVi, promotrice del progetto, consente agli utenti finali di godere di un'offerta energetica completa per la sostituzione dei combustibili tradizionali a favore di GPL e GNL, la garanzia dell'adesione ai livelli di sicurezza delle norme antincendio e un servizio di consulenza per la valutazione dell'efficienza degli impianti termici e di un loro eventuale processo di ammodernamento.

## LA NOSTRA ENERGIA ALIMENTA TANTE STORIE: LA PAROLA A CHI CI HA SCELTO



CLIENTI  
**GNL**

CLIENTI  
**GPL**

### Argiolas Formaggi – Cliente GNL

Il GNL di Liquigas ci consente di valorizzare ancora di più la materia prima naturale, il latte di capra e pecora, che è alla base della qualità dei nostri prodotti.

- ALESSANDRA ARGIOLAS, RESPONSABILE  
MARKETING E ORGANIZZAZIONE ARGIOLAS  
FORMAGGI, DOLIANOVA (CA)



### Latteria Sociale Mantova – Cliente GNL

Con il GNL di Liquigas siamo passati dal gasolio a una fonte pulita che rispecchia i nostri valori di sostenibilità nei confronti dell'ambiente.

- FAUSTO TURCATO, AD LATTERIA SOCIALE  
MANTOVA, BAGNOLO S. VITO (MN)

### Qualisteel – Cliente GPL

Liquigas si è rivelato da subito il partner migliore a soddisfare le nostre esigenze energetiche garantendo massimi standard di sicurezza e un servizio di eccellenza.

- STEFANO ZANONI,  
ENERGY MANAGER



### Waysped – Cliente GNL

Condividiamo con Liquigas una cultura aziendale di grande rispetto per l'ambiente e la scelta di muovere la nostra flotta a GNL. Liquigas ci ha permesso di posizionarci in modo innovativo nel mercato.

- MARIO AMBROGI, DIRETTORE GENERALE LC3,  
PIACENZA (PC)

### Pian dei Tass – Cliente GPL

Il GPL Liquigas ci aiuta a sostenere in modo affidabile il nostro agriturismo e la nostra azienda agricola.

- MARIO E MARCO TINOR, AGRITURISMO E AZIENDA  
AGRICOLA PIAN DEI TASS, BARCIS (PN)

### La Zagara – Cliente GPL

Coltiviamo ogni giorno con amore i frutti della nostra terra. E' stato quindi naturale scegliere il GPL di Liquigas, un'energia pulita e rispettosa dell'ambiente.

- NINO GRASSO, LA ZAGARA - FIUMEFREDDO DI SICILIA (CT)



### Vis confetture – Cliente GNL

La sostenibilità ambientale, quella economica e, non ultima, la semplicità di gestione ci hanno portato a scegliere il GNL di Liquigas.

- GIORGIO VISINI, AD AZIENDA AGRICOLA VIS, LOVERO (SO)



### Cantine Castello Banfi – Cliente GPL

Liquigas ci assicura una fornitura on-demand che riduce i costi di gestione e logistica, permettendoci di concentrarci senza pensieri su ciò che sappiamo fare meglio: il nostro vino.

- RODOLFO MARALLI, DIRETTORE COMMERCIALE MARKETING  
BANFI S.R.L., CASTELLO DI POGGIO ALLE MURA (SI)

### Allevamento avicolo Avisannio – Cliente GPL

Liquigas è un'azienda da sempre attenta ai temi della sostenibilità e di grande affidabilità. Durante tutte le fasi dell'installazione del nuovo impianto ci hanno supportato con personale qualificato sia dal punto di vista commerciale sia tecnico.

- NICOLA ORSILLO, ALLEVAMENTO AVICOLO AVISANNIO,  
PAGO VEIANO (BN)



### Vitali costruzioni – Cliente GPL

Liquigas ci ha seguito attentamente nell'installazione del nostro impianto a GPL con personale di grande disponibilità e competenza.


- LUCA VITALI, AMMINISTRATORE DELEGATO

### B&B Villa Rosanna – Cliente GPL

Abbiamo scelto il GPL di Liquigas perché ci offre una fornitura di semplice gestione per dare energia alla nostra attività e ci permette di valorizzare la bellezza e la salvaguardia del nostro territorio.

- VITO DEL GIGLIO, DIRETTORE B&B VILLA ROSANNA, SELVA DI FASANO (BR)



A close-up photograph of dandelion seeds with their white, feathery pappus, set against a vibrant blue background. The seeds are in various stages of dispersal, with some still attached to their brown, ribbed seed heads and others floating away. The lighting is bright, creating a soft glow around the seeds.

**PORTIAMO L'ENERGIA  
A CHI NON CE L'HA,  
ASSICURANDO  
UNA MIGLIORE  
QUALITÀ DELL'ARIA  
E PROMUOVENDO  
L'EFFICIENZA  
ENERGETICA**

## GPL E GNL: LA TRANSIZIONE VERSO UN'ENERGIA PIÙ PULITA



La qualità dell'aria è un aspetto fondamentale per la vita di tutti noi. È per questo che, in Liquigas, siamo a fianco delle comunità per offrire soluzioni sostenibili, efficienti e in grado di mitigare gli impatti ambientali nei nostri territori e nelle nostre città.

MASSIMILIANO NASO, RESPONSABILE VENDITE GRANDI IMPIANTI E GNL

In Liquigas ci troviamo oggi a rispondere a richieste molto diverse tra loro ma che hanno un denominatore comune: la salvaguardia di un territorio e di un sistema energetico, quello del nostro Paese, che ha caratteristiche ed esigenze peculiari.

La Strategia Energetica Nazionale promuove la competitività, la sicurezza e la sostenibilità del sistema energetico italiano, in linea con gli obiettivi europei di riduzione delle emissioni e di decarbonizzazione definiti negli Accordi di Parigi e nel framework *Clean Energy for all Europeans* del 2018. In questo contesto, crediamo che GPL e GNL rappresentino una risorsa rilevante nella transizione energetica dalle fonti fossili

più inquinanti a quelle rinnovabili: permettono infatti una riduzione delle emissioni climalteranti e inquinanti rispetto ai tradizionali combustibili fossili e sono applicabili in molteplici settori – per l'uso domestico, per i trasporti e per la piccola e grande industria.



## DATI ED EVIDENZE

I risultati delle indagini condotte nel 2017 da Innovhub – azienda partecipata dalla Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza e Lodi che svolge attività di ricerca, consulenza e *testing* industriale – hanno dimostrato come GPL e GNL rappresentino un valido strumento di miglioramento della **qualità dell'aria**, riducendo le emissioni inquinanti e di gas climalteranti.

### Tipologia di combustibile ed emissioni

Combustibile	CO g/GJ	NO <sub>x</sub> g/GJ	SO <sub>x</sub> g/GJ	COV g/GJ	PM g/GJ	IPA benzo(a)pirene µg/MJ
Gas naturale	56.6	32.3	0.3	<0.15	<0.04	<0.08
GPL	47.8	22.6	2.2	<0.15	<0.04	<0.08
Gasolio	3.7	34	19.3	1.1	0.1	0.08
Legna	5862	122	10.7	536	254	68.7
Pellet A1 stufa 4 stelle	175.6	135.9	6.87	6.7	23.9	0.22
Pellet A1 stufa 3 stelle	141.4	118.2	6.87	40.5	44.1	0.18
Pellet A2 stufa 4 stelle	236.1	166.3	12.8	8.2	83.8	0.1
Pellet A2 stufa 3 stelle	625.7	233.2	12.8	223.8	82.9	0.94

Le emissioni inquinanti derivanti dall'utilizzo di GPL e GNL sono di gran lunga inferiori rispetto a quelle derivanti dalla combustione di legna e gasolio. Il livello di emissioni prodotte utilizzando GPL e GNL risulta minore anche se confrontato con le stufe a pellet di categoria "4 stelle" – tra le meno inquinanti disponibili sul mercato – funzionanti con pellet di qualità A1, caratterizzato da un basso contenuto di ceneri.

### Meno combustibile, più potere calorifico



Il potere calorifico di GNL e GPL è maggiore di quello del gasolio e della legna: per ottenere la medesima energia è sufficiente utilizzarne una quantità minore.

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



Per ottenere l'equivalente del calore prodotto da un chilogrammo di GPL è necessario utilizzare quantitativi maggiori di legna, carbone o gasolio.

## IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELL'ARIA: UN IMPEGNO CONCRETO E PARTECIPATO

In Liquigas, il nostro impegno verso il miglioramento della qualità dell'aria non si limita solo alla distribuzione e alla vendita di soluzioni GPL e GNL, ma si manifesta anche attraverso il continuo supporto all'organizzazione di conferenze volte a sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della sostenibilità e della tutela del clima.

Nel corso del 2018 abbiamo partecipato ai convegni organizzati da **Ancitel Energia & Ambiente** in collaborazione con **Assogasliquidi** (Gruppo Federchimica). Il primo si è svolto a Torino e il secondo a Rimini in occasione della prestigiosa fiera **Ecomondo**, punto di riferimento europeo per l'innovazione nei settori dell'economia circolare e della sostenibilità. L'obiettivo di questo *roadshow* – che proseguirà nel 2019 con nuovi appuntamenti in altre città d'Italia – è stato quello di presentare

i benefici potenziali di GPL e di GNL sulla salute dei cittadini e sulla qualità dell'aria, evidenziando la responsabilità delle amministrazioni locali nella transizione verso questa nuova forma di energia più pulita.

Il nostro 2018, in Liquigas, è stato caratterizzato dalla collaborazione con importanti realtà del settore della distribuzione e della produzione di energia, con l'obiettivo comune di offrire ai clienti soluzioni innovative e sostenibili. La partnership con **E.ON** prevede infatti soluzioni energetiche – fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, installazione di impianti fotovoltaici, sostituzione delle caldaie – che siano più efficienti e che consentano ai nostri clienti di ridurre i consumi, risparmiando sui costi e minimizzando gli impatti ambientali.



**E**.ON è il primo operatore energetico integrato che ha deciso di uscire dalla generazione convenzionale. Da tempo ci impegniamo nell'offrire energia sostenibile ai nostri clienti, anche attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative ed efficienti. Per portare avanti ulteriormente questa promessa, oggi abbiamo un nuovo partner che condivide con noi i valori di sostenibilità, di attenzione all'ambiente e al cliente. Insieme possiamo contribuire a creare un domani migliore.

PÉTER ILYÉS, CEO DI E.ON ITALIA

**D**a sempre Liquigas è impegnata a promuovere la sostenibilità energetica di famiglie e imprese italiane proponendo un modello in grado, attraverso l'adozione di fonti pulite come GPL e GNL, di tutelare il territorio e al tempo stesso garantire alle famiglie un risparmio economico e a tutte le imprese un driver di crescita e differenziazione fondamentale. Grazie alla partnership con E.ON facciamo un ulteriore passo in questa direzione, lavorando insieme per proporre soluzioni personalizzate che vadano incontro alle necessità di quelle comunità non servite dalla rete del metano.

ANDREA ARZÀ, AMMINISTRATORE DELEGATO

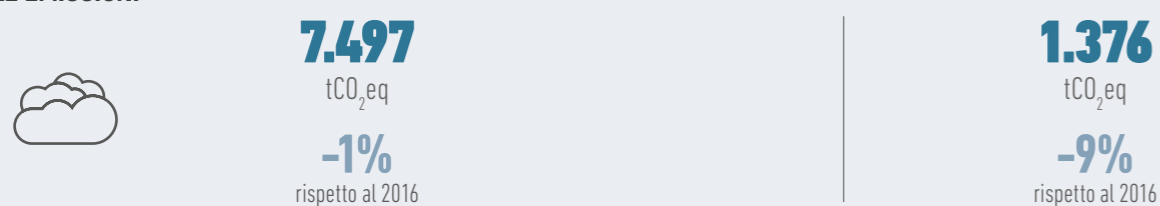


## LA MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DI STABILIMENTI E LOGISTICA: I NUMERI DELLE NOSTRE PERFORMANCE

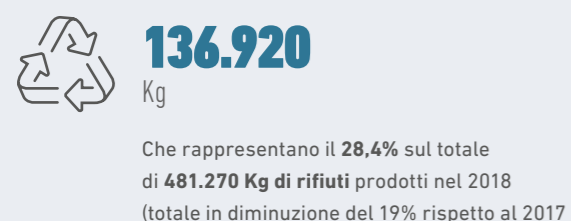
### I CONSUMI ENERGETICI



### LE EMISSIONI



### I RIFIUTI

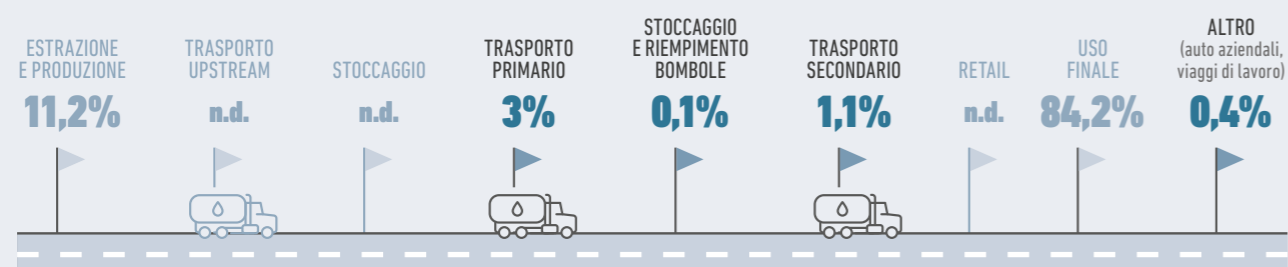


### LE SPESE AMBIENTALI



### LA CARBON FOOTPRINT DELLA CATENA DEL VALORE DI LIQUIGAS

Percentuale di emissioni per ogni step della catena del valore



\* Si indicano in grigio le fasi della catena del valore non controllate direttamente da Liquigas.

## IL DIALOGO CON I NOSTRI CLIENTI

**P**untiamo a creare con i nostri clienti rapporti destinati a durare nel tempo, con l'obiettivo di supportarli attivamente nel passaggio progressivo verso forme di energia più sostenibili. Ci impegniamo ogni giorno per garantire davvero la soddisfazione dei nostri clienti e la migliore qualità possibile del servizio che offriamo in una dimensione sempre più digitale.

- DONATELLA SQUELLERIO, DIRETTORE MARKETING E SUPPORTO VENDITE



Instaurare un dialogo con i nostri clienti significa creare un rapporto continuativo di fiducia e rispetto e offrire loro prodotti e soluzioni capaci di soddisfare le loro esigenze. È per questo che, a fianco della qualità dei nostri prodotti e servizi, consideriamo l'ascolto e la vicinanza al cliente i principi guida del nostro agire.

Il nostro primo strumento di comunicazione è rappresentato dalla rete commerciale, costantemente impegnata nel costruire relazioni solide e durevoli basate sulla fiducia, e capace di comprendere e anticipare le esigenze dei clienti fornendo soluzioni adeguate alle loro necessità.



Poi, numerosi altri strumenti ci consentono di ascoltare ed essere sempre più vicini ai nostri clienti: le indagini di Customer Experience rivolte agli utenti del segmento domestico ci consente di sondare la loro soddisfazione, il Servizio Clienti ci aiuta ad assisterli nelle loro richieste, i nostri canali social ci permettono di condividere con loro traguardi, novità e appuntamenti.

Inoltre, l'Area Clienti presente sul nostro sito web e l'App MyLiquigas consentono ai nostri clienti di ricevere informazioni riguardanti gli aspetti tecnici, amministrativi e commerciali relativi ai loro contratti.

## IL NOSTRO “ECOSISTEMA DI RELAZIONE”

### SERVIZIO CLIENTI

Il nostro modo  
di rispondere  
ai clienti



**7**

Uffici



**75**

Operatori



**+600.000**

Chiamate  
ricevute



**22.000**

Profili attivi nell'area  
online riservata

### CANALI SOCIAL

Condividiamo  
successo  
e prospettive



**20**

Partnership e iniziative  
caricate su Youtube



**6.080**

LinkedIn  
follower



**1.278**

Facebook  
follower

### INDAGINE DI CUSTOMER EXPERIENCE 2017

La soddisfazione  
dei nostri clienti:  
un obiettivo da indagare



**3.000**

Intervistati



**8,8**

Soddisfazione  
rifornimento



**8,6**

Soddisfazione  
manutenzione



**8**

Soddisfazione  
media



**=**

Net Promoter Score\*  
stabile nel triennio 2015-2017

\* L'indice misura i clienti con utenza serbatoi che consiglierebbero attivamente Liquigas.



## LO SMART METER: PER UNA LETTURA INTELLIGENTE DEI CONSUMI

Per rendere il servizio al cliente più fruibile, smart ed efficiente, ci impegniamo continuamente a modernizzare i processi interni e gli strumenti utilizzati nella gestione dei rapporti con il pubblico.

Nel 2018 abbiamo adottato l'innovativa tecnologia "Smart Meter", un sistema di gestione e telelettura dei contatori che consente una misurazione più precisa e puntuale dei consumi di GPL. L'installazione degli "Smart Meter" e la lettura da remoto dei livelli di riempimento ci consentono di organizzare servizi di rifornimento tempestivi, mentre la misurazione precisa della quantità di GPL utilizzato aumenta la consapevolezza degli utenti e li indirizza verso atteggiamenti più virtuosi di riduzione dei consumi. Le prime installazioni avverranno nel corso del 2019, per arrivare a coprire, nel corso di quattro anni, i clienti di GPL sfuso con fornitura a "metro cubo".

**GARANTIAMO  
LA SICUREZZA  
IN TUTTE LE FASI  
DELLA CATENA  
DEL VALORE**

## CON NOI, STATE SICURI



Chi si sente meno coinvolto è un tassello mancante nel puzzle della sicurezza. Il nostro obiettivo è far sì che tutti siano consapevoli, attenti e in grado di rilevare e segnalare il minimo pericolo e rischio.

*SIMONE CASCIOLI, RESPONSABILE SICUREZZA, SALUTE E AMBIENTE*

La sicurezza dei dipendenti, dei collaboratori, dei clienti e delle realtà territoriali è un elemento chiave che da sempre caratterizza il nostro modo di lavorare. Con l'acquisizione da parte del Gruppo SHV Energy, la nostra attenzione nei confronti di questi temi ha trovato nuova conferma e si è tradotta in un impegno rinnovato e in nuovi e ambiziosi obiettivi.

Nel corso dell'anno, con le competenze e l'esperienza del nostro team Salute e Sicurezza, abbiamo contribuito alla definizione degli obiettivi di SHV Energy. Il confronto con le altre società del Gruppo, in occasione di tavoli periodici, si è rivelato un momento prezioso per il miglioramento continuo dei processi aziendali.

Abbiamo partecipato alla Safety Conference organizzata da SHV Energy, durante la quale è stata annunciata la campagna "Advancing Safety Together" volta alla definizione di una politica globale in materia di salute e sicurezza e allo sviluppo di linee guida, le cosiddette "Life Saving Rules". Tali linee guida intendono sostenere un percorso verso una cultura aziendale sempre più consapevole e attenta alla salute, alla sicurezza e all'ambiente, lungo tutta la catena del valore, e sono state elaborate

sulla base delle reali esperienze aziendali e strutturate per riflettere i requisiti legali e normativi in vigore nei Paesi nei quali SHV Energy opera.

La politica globale in materia di salute e sicurezza, adottata a fine 2018, coinvolge tutte le società e le persone del Gruppo nello sviluppo di azioni e strategie comuni, con particolare attenzione all'azzeramento degli infortuni, alla formazione di tutti gli attori della catena del valore e alla gestione dei rischi di salute e sicurezza.



La sicurezza e la salute di tutti i nostri colleghi sono da sempre al centro in Liquigas, ma sono, allo stesso tempo, valori globali, fortemente sentiti anche da SHV Energy. È con orgoglio che condivido le indicazioni della campagna Advancing Safety Together, che pienamente si inseriscono nel quadro di azione da noi sempre adottato.

*ANDREA ARZÀ, AMMINISTRATORE DELEGATO*



### La nostra visione nella Politica sulla salute e sicurezza di Gruppo

- Obiettivo zero incidenti
- Condizioni di lavoro sicure e salutarie per chiunque lavori con noi
- Prodotti e servizi di alta qualità, sicuri ed ecologici, che soddisfino o superino le aspettative dei nostri clienti
- Attenzione alla sostenibilità economica, sociale e ambientale in tutto ciò che facciamo



*I componenti del National Management Team Liquigas*

## La campagna Advancing Safety Together è la nostra campagna



Il progetto LiquiCare, lanciato nel 2011 e rinnovato nella nuova edizione **LiquiCare 2.0**, è proseguito nel biennio 2017-2018, con l'obiettivo di promuovere la sicurezza al nostro interno attraverso attività di formazione, informazione e ascolto delle persone.

Nel 2017 avevamo già raggiunto alcuni obiettivi, quali l'inclusione di obiettivi di sicurezza nel sistema di valutazione delle performance di tutti i dipendenti, la diffusione di *vademecum* sui comportamenti adeguati da tenere negli

stabilimenti e l'introduzione di "Safety Moment" nelle nostre riunioni aziendali. Nel 2018 abbiamo inoltre aumentato il livello di coinvolgimento attivo delle persone sui temi legati alla salute e alla sicurezza: nei meeting dei Regional Management Team (RMT) abbiamo promosso discussioni specifiche con l'obiettivo di raccogliere idee e suggerimenti. Gruppi di lavoro interfunzionali dedicati si riuniranno nel corso del 2019 per valutare collettivamente gli spunti emersi e tradurli in azioni concrete.



TUTTE LE IDEE EMERSE NEI MEETING DEI REGIONAL MANAGEMENT TEAM (RMT)

### OBIETTIVI

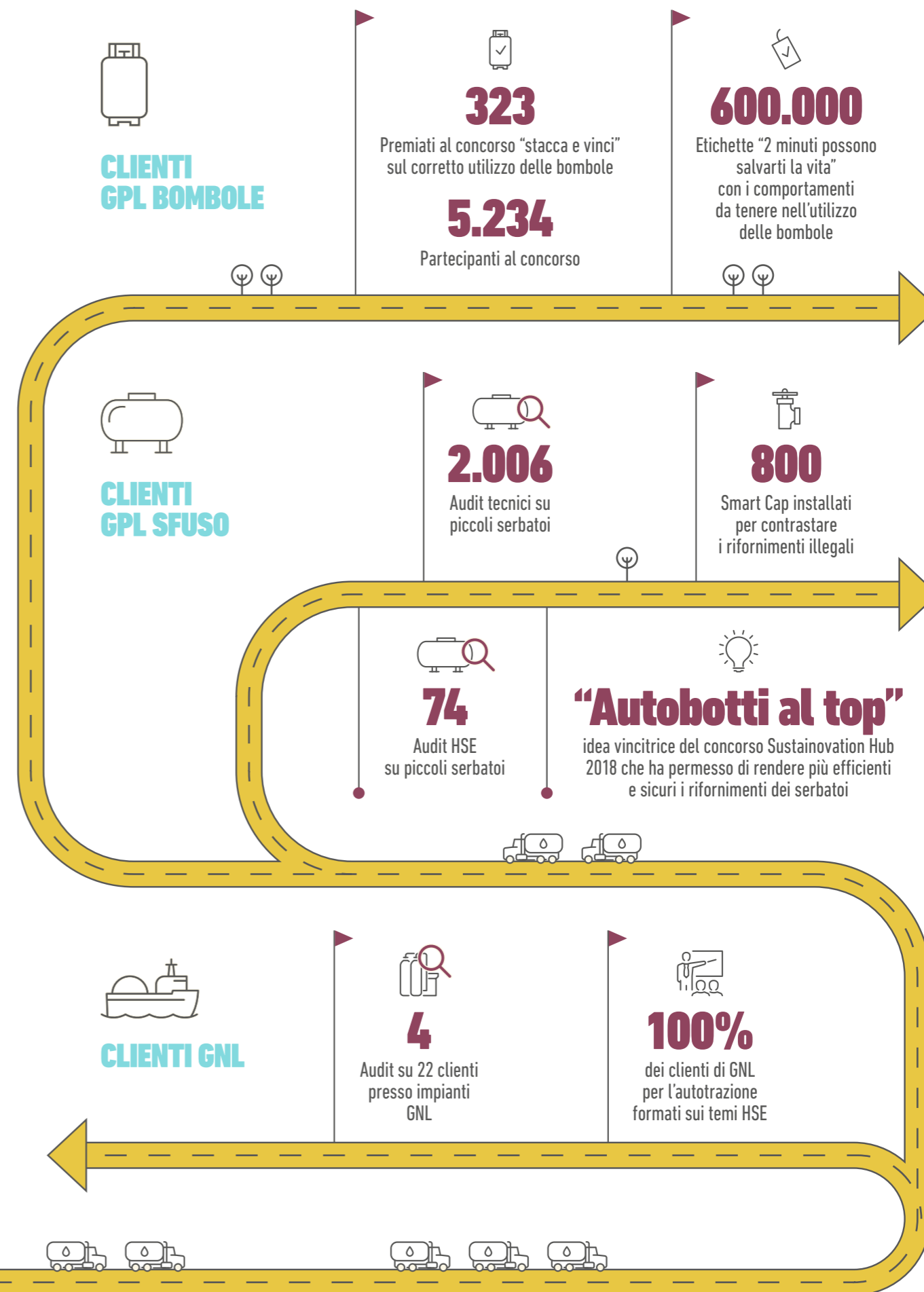
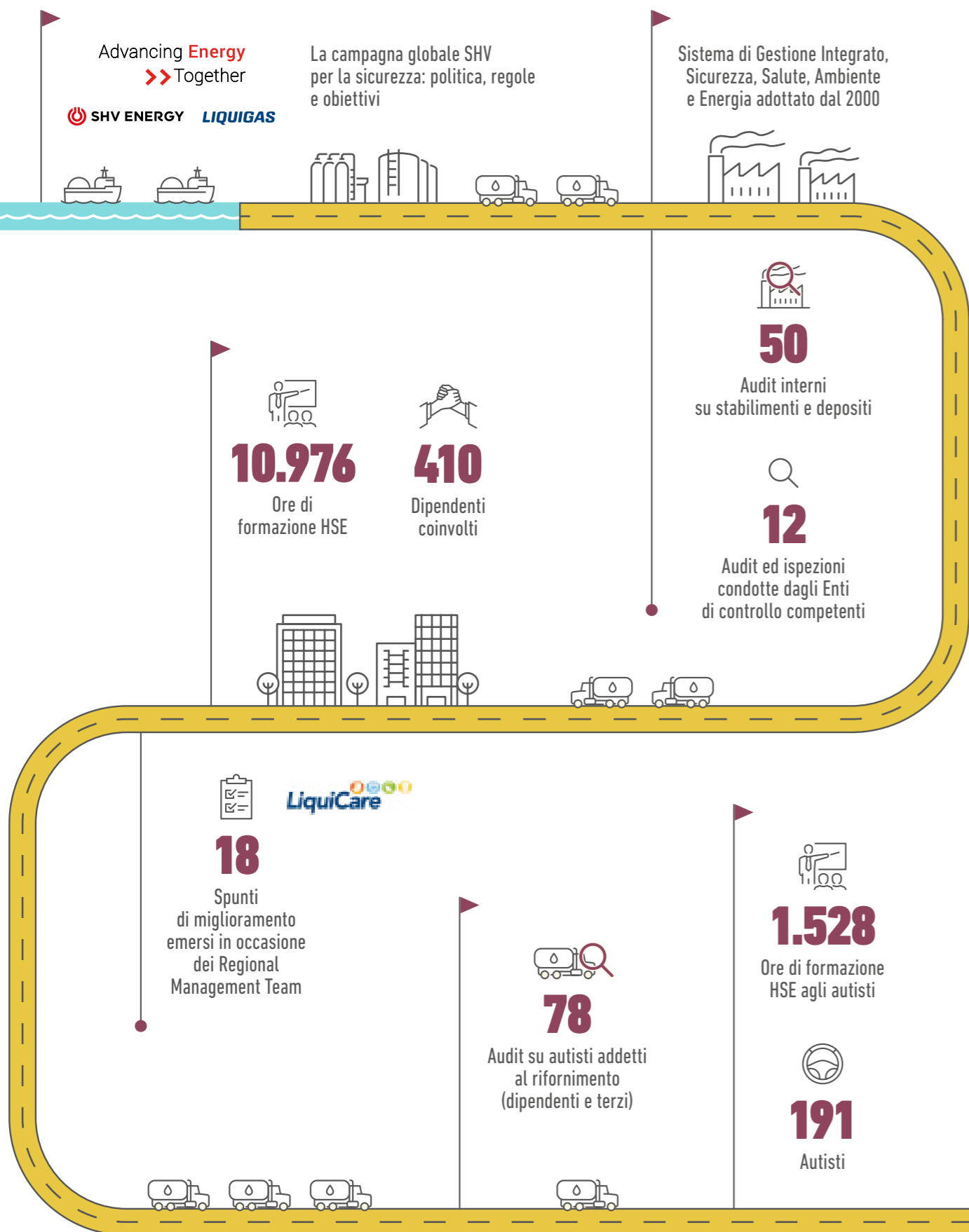
- 01** → Stimolare lo sviluppo di una cultura della sicurezza
- 02** → Ridurre i pericoli, i rischi e gli infortuni
- 03** → Responsabilizzare tutti i dipendenti
- 04** → Monitorare i comportamenti in termini di sicurezza
- 05** → Diffondere all'esterno la cultura della sicurezza di Liquigas

### IDEE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

Concorso "Vedo oltre" per la diffusione della cultura aziendale della sicurezza	Politiche di sensibilizzazione	Coinvolgimento di tutti i dipendenti su tematiche legate alla cultura della sicurezza
Condivisione a tutti i livelli delle check list per il controllo dell'applicazione delle "Life saving Rules" Diffusione collettiva dei risultati degli audit svolti presso impianti Liquigas e clienti finali	Progetti di educazione per il rispetto delle norme stradali Attività di sensibilizzazione per l'osservanza delle norme in materia di salute e sicurezza	Momenti di condivisione e formazione su tematiche HS durante le riunioni RMT Canali informativi tra tecnici e commerciali per la comunicazione real-time degli interventi di sicurezza effettuati
Elezione di un Safety Ambassador che sia promotore della diffusione della cultura della sicurezza	Definizione esplicita dei temi di responsabilità in ambito di sicurezza in tutte le job description	Elezione, ogni tre mesi, di referenti per la sicurezza in tutti i reparti aziendali
Utilizzo di specifici KPI per monitorare i comportamenti dei dipendenti	Implementazione di un sistema di feedback tra colleghi	Adesione attiva di tutti i dipendenti alle riunioni formative e la segnalazione di comportamenti errati
Definizione di procedure per un comportamento sicuro anche fuori dagli stabilimenti Liquigas	Azioni per estendere la diffusione della cultura della sicurezza a tutta la filiera e ai clienti finali	Esercitazioni antincendio estese anche alle aziende terze che lavorano con Liquigas



# IL PERCORSO DI SICUREZZA DI LIQUIGAS





**SIAMO UN'AZIENDA  
RESPONSABILE  
NEI CONFRONTI  
DEL TERRITORIO  
E DELLE GENERAZIONI  
FUTURE**



“Abbiamo una responsabilità nei confronti dei nostri cari, delle nostre famiglie e nei confronti dell'azienda. Questa responsabilità si traduce in un impegno per rendere la società sempre più sostenibile nel tempo, producendo valore per chi ci lavora e per chi gode dei suoi servizi.

ALESSANDRO MERATI, DIRETTORE RISORSE UMANE

Rispetto per il territorio, creazione di valore sostenibile per le comunità locali, responsabilità sociale e nei confronti dei propri stakeholder sono i valori fondamentali che guidano il business di Liquigas e che ci permettono di crescere in tutto il territorio nazionale.

Al fine di promuovere un'attività etica e responsabile a tutti i livelli abbiamo raccolto i nostri valori cardine nel Codice Etico e per tutelare la correttezza e la trasparenza nei rapporti con tutti i nostri portatori di interesse ci siamo dotati di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.



## GENERARE VALORE È LA NOSTRA RESPONSABILITÀ

“C'è un valore sociale intrinseco alla crescita di un'impresa e ci sono benefici per tutta la collettività: noi di Liquigas creiamo posti di lavoro, rendiamo più stabili quelli esistenti, e distribuendo valore economico alla PA, ai nostri azionisti e ai nostri fornitori contribuiamo alla creazione di circoli virtuosi di indotto economico e crescita sostenibile.



GIUSEPPE FIORINO, DIRETTORE AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E IT



Per Liquigas essere responsabili non significa solo rispettare le leggi e i regolamenti, ma contribuire alla diffusione di una **cultura e una coscienza ambientale e promuovere il rispetto della legalità**. Seguendo queste due direttrici intendiamo contribuire a un futuro positivo per le nuove generazioni: ecco alcuni progetti avviati nel 2018 e i nostri obiettivi per il futuro.

## “1, 2, 3... RESPIRA”



L'iniziativa “1, 2, 3... respira” è finalizzata alla formazione di ragazzi, insegnanti e famiglie sui temi legati allo sviluppo sostenibile e al delicato rapporto tra la qualità dell'aria e le forme di energia che tutti i giorni vengono impiegate nel nostro Paese. Lanciato nel 2018, il progetto coinvolge trecento istituti del nord Italia e circa 25mila ragazzi delle scuole medie, guidati dai loro insegnanti alla scoperta della realtà globale e interconnessa del cambiamento climatico.

Abbiamo dotato le scuole coinvolte di materiale didattico interattivo – quadernini informativi e supporti audio e

video – per consentire un approccio innovativo e tecnologico ai temi trattati. L'esperienza “1, 2, 3... respira” si concluderà con un concorso rivolto agli studenti, che saranno chiamati a proporre idee innovative in materia di sostenibilità e tutela ambientale. Una giuria, scelta con cura da noi di Liquigas, avrà il compito di valutare i progetti proposti sulla base della loro pertinenza, della presenza di collegamenti interdisciplinari, dell'aderenza dei contenuti e della creatività e dell'impegno dimostrati. Le migliori idee saranno premiate con apparecchiature tecnologiche donate agli istituti coinvolti.



### La cultura della sostenibilità per i cittadini di domani

La qualità dell'aria che respiriamo ogni giorno è sempre più compromessa ed è fondamentale che anche i giovanissimi siano consapevoli delle conseguenze delle attività umane sul clima e dell'impatto delle azioni e delle scelte di ognuno.

La crescita di cittadini attenti e informati può essere veicolata anche attraverso iniziative volte a sensibilizzare i ragazzi e le loro famiglie in diversi contesti, a partire dalla scuola.

## L'IMPEGNO CONTRO L'ABUSIVISMO E LO “SPIN CAP”

Liquigas è da sempre impegnata nella lotta al riempimento illegale, collabora attivamente con le autorità e realizza campagne di informazione su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di diffondere buone pratiche di gestione delle bombole e dei serbatoi e di informare gli utenti sulla corretta scelta dei fornitori.

Nel corso del 2018 abbiamo collaborato con il Politecnico di Torino per sviluppare il sistema “Spin Cap”: un dispositivo innovativo ideato per tutelare la sicurezza dei clienti e contrastare i rifornimenti illegali nei serbatoi di proprietà della società. Tramite questa avanzata tecnologia basata su codici univoci di accesso, i nostri autisti sono gli unici a poter completare i rifornimenti di GPL, in totale sicurezza e nel rispetto della normativa vigente.

La fase di test è stata avviata e ha già previsto l'installazione di circa 800 dispositivi, che saranno collaudati sul campo nel corso del 2019.



### L'illegalità che ruba il futuro

A fronte di un volume di consumi che nel 2017 il Ministero dello Sviluppo Economico ha stimato in 3,4 milioni di tonnellate (di cui 1,7 milioni per uso combustione e 1,7 milioni per autotrazione), si stima che ogni anno in Italia circa il 20% del mercato nazionale della distribuzione del GPL, in particolare nel Centro-Sud Italia, è caratterizzato da fenomeni di riempimento abusivo.

Queste attività coinvolgono sia i piccoli serbatoi, sia le bombole GPL destinate a uso domestico e riempite illegalmente anche presso le stazioni di servizio, con gravi rischi legati al non rispetto del limite massimo di riempimento e alla mancanza dei necessari controlli di sicurezza. Inoltre, i riempimenti abusivi incidono sulle nuove generazioni, sottraendo risorse economiche dai territori a favore della criminalità organizzata e compromettendo le opportunità di crescita e le possibilità di sviluppo future.

## I NOSTRI IMPEGNI PER IL MONDO DI DOMANI

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



### Garantire a tutti l'accesso a forme di energia convenienti, affidabili, sostenibili e moderne

La distribuzione di GPL e GNL rappresenta una soluzione affidabile per garantire accesso all'energia ai comuni italiani che per motivi logistici e geografici non sono connessi alla rete nazionale del gas naturale e che oggi sono circa 1.200.

Intendiamo proseguire nello sviluppo di nuovi progetti dedicati, attraverso soluzioni personalizzate capaci di assicurare un approvvigionamento energetico sicuro, efficiente e a minore impatto ambientale rispetto ai combustibili tradizionali.

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



### Rendere le città e gli insediamenti umani sostenibili, inclusivi, sicuri e resilienti

La sostenibilità delle nostre città è strettamente correlata ai combustibili impiegati per il riscaldamento delle utenze civili, per le attività produttive e per la mobilità.

Con l'obiettivo di massimizzare i benefici derivanti dall'utilizzo di GNL e GPL rispetto ai combustibili tradizionali, intendiamo continuare a sviluppare soluzioni personalizzate per le esigenze dei singoli territori. A questo proposito, tra le principali iniziative previste nel 2019, segnaliamo lo sviluppo di una rete canalizzata GNL e di un sistema di

stoccaggio comunale per l'approvvigionamento energetico delle utenze domestiche, commerciali e degli enti pubblici a Comano Terme, in provincia di Trento.

Parallelamente intendiamo potenziare le nostre soluzioni di mobilità sostenibile. L'impiego di bio GNL e bio GPL a partire dal recupero dei rifiuti agricoli e urbani potrà in futuro innescare sinergie ancora più virtuose, come i processi di economia circolare, volti a massimizzare la sostenibilità delle città e degli insediamenti urbani.

13 CLIMATE ACTION



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

Con l'obiettivo di supportare la transizione energetica nazionale e stimolare il passaggio dall'utilizzo di fonti fossili a soluzioni caratterizzate da minori emissioni climalteranti, intendiamo continuare a instaurare partnership con associazioni commerciali e imprenditoriali radicate sul territorio per favorire la diffusione di GPL e GNL e

contestualmente puntare su soluzioni di efficienza energetica. Verso il percorso di progressiva decarbonizzazione, lo studio di nuove forme energia ancora più sostenibili, come ad esempio i biocombustibili, permetterà inoltre di ridurre gli impatti ambientali correlati alle soluzioni energetiche, nonché ai trasporti correlati.

### Promuovere comportamenti responsabili e favorire la legalità

L'illegalità ruba il futuro dei nostri giovani perché sottrarre risorse preziose all'economia del Paese e, non rispettando i requisiti di sicurezza dei prodotti e servizi, mette a rischio la salute delle persone. Noi di Liquigas operiamo nel rispetto della normativa vigente e delle procedure di sicurezza e garantiamo standard qualitativi elevati.

Ci sentiamo coinvolti nel promuovere la legalità e la diffusione di pratiche corrette e responsabili da parte dei nostri clienti e di tutte le persone che lavorano con noi: nei prossimi anni continueremo la collaborazione con le autorità competenti e la realizzazione di campagne di sensibilizzazione per il contrasto ai riempimenti illegali e per la promozione delle buone pratiche di gestione e di utilizzo delle bombole di GPL.

Sui serbatoi proseguiremo con l'installazione di "Spin Cap", il sistema innovativo che consentirà ai nostri autisti di contrastare i rifornimenti illegali, operando in tutta sicurezza per sé e per i nostri clienti.



## COORDINAMENTO EDITORIALE

### DIREZIONE MARKETING E SUPPORTO VENDITE

**Donatella Squellerio**

*Direttore Marketing e Supporto Vendite*

**Claudia Castagna**

*Corporate Communication Manager*

**Ornella Scarparo**

*Digital Marketing Consultant*

### FUNZIONE SICUREZZA AMBIENTE ENERGIA E SOSTENIBILITÀ

**Simone Cascioli**

*Responsabile Sicurezza Ambiente Energia e Sostenibilità*

**Patrizia Valli**

*Responsabile Ambiente e Trasporto Merci*

## REDAZIONE

**A cura di EY Sustainability Team**

*Climate Change and Sustainability Services*

## PROGETTO CREATIVO

**Bluedog**

*Tale documento è stato redatto utilizzando come riferimento i Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti dal GRI – Global Reporting Initiative. La nota metodologica, contenente le tabelle di dettaglio e le metodologie di calcolo, è riportata nella sezione online dedicata: [sostenibilita.liquigas.it](https://www.liquigas.it/sostenibilita)*

**Liquigas S.p.A.**  
Via G.A. Amadeo, 59  
20134 Milano  
[liquigas.com](http://liquigas.com)

## Nota metodologica

### Come abbiamo identificato i temi oggetto di rendicontazione nel Report di Sostenibilità 2018

Il Report di Sostenibilità “Tutta l’energia di Liquigas” rendiconta le prestazioni non finanziarie di Liquigas per l’anno 2018.

Tale documento è stato redatto con l’obiettivo di rendicontare le performance ambientali, sociali ed economiche dell’azienda sui quei temi che siano ritenuti materiali, cioè rilevanti per le decisioni degli stakeholder e rappresentativi degli impatti generati dall’organizzazione, al fine di assicurare la comprensione dell’andamento e dei risultati delle attività di business svolte da Liquigas.

In particolare, per il nuovo report Liquigas ha rinnovato la propria analisi di materialità a partire da una valutazione del contesto socio-economico in cui la società opera, anche in funzione delle più recenti evoluzioni del business, e guardando ai trend di sostenibilità delle aziende operanti nel medesimo settore di mercato. A conclusione di tale processo il management di Liquigas ha così identificato i seguenti sei temi materiali:

1. *Strategie di crescita e creazione di valore sul territorio*
2. *Business & industry integrity*
3. *Promozione della tutela ambientale: qualità dell'aria e soluzioni energetiche sostenibili*
4. *Salute e sicurezza dei lavoratori e sviluppo delle competenze*
5. *Prodotti e servizi sicuri e di qualità e ascolto dei clienti*



*6. Impatto ambientale degli stabilimenti e logistica sostenibile*

Il Report di Sostenibilità “Tutta l'energia di Liquigas” è stato redatto utilizzando come riferimento i Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti dal GRI – Global Reporting Initiative. Secondo quanto previsto dallo Standard *GRI 101: Foundation*, paragrafo 3, nel Report di Sostenibilità si è fatto riferimento ai Reporting Standards 2016 e ai Reporting Standards 2018 come indicato nella tabella relativa agli indicatori.

Le informazioni e i dati riportati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al periodo compreso tra l'1 gennaio 2018 e il 31 dicembre 2018. Il perimetro di rendicontazione è Liquigas S.p.A. ed esclude le società estere controllate e partecipate. Al fine di fornire al lettore una rendicontazione uniforme dell'evoluzione delle performance di sostenibilità di Liquigas, le variazioni percentuali indicate del Report di Sostenibilità sono state calcolate sulla base dei dati relativi al 2016; eventuali eccezioni sono opportunamente indicate nel testo.

## Tutti i numeri e le metodologie di calcolo

Si riportano di seguito tutti i numeri relativi agli indicatori GRI e le relative metodologie di calcolo, in relazione ai vari capitoli del Report di Sostenibilità "Tutta l'energia di Liquigas".

### Capitolo introduttivo: Il 2018 di Liquigas in breve

Indicatori GRI: GRI 102-8 (2016), GRI 405-1 (2016), GRI 401-1 (2016), GRI 404-1 (2016)

<b>Le persone di Liquigas</b>			
Suddivisione della forza lavoro per tipologia di contratto e genere			
	2016	2017	2018
<b>Dipendenti totali</b>	<b>859</b>	<b>865</b>	<b>852</b>
Contratti a tempo indeterminato	784	765	777
<i>Di cui uomini</i>	604	584	594
<i>Di cui donne</i>	180	181	183
Contratti a tempo determinato	75	100	75
<i>Di cui uomini</i>	<i>n.d.</i>	71	62
<i>Di cui donne</i>	<i>n.d.</i>	29	13
<b>Forza lavoro totale</b>	<b>869</b>	<b>871</b>	<b>861</b>
<i>Di cui uomini</i>	660	655	656
<i>Di cui donne</i>	199	210	196
Contratti a progetto, stage, interinali	10	6	9
Suddivisione dei dipendenti per inquadramento e genere			
	2016	2017	2018
<b>Manager</b>	<b>113</b>	<b>115</b>	<b>117</b>

Manager – uomini	93	94	97
< 30 anni	n.d.	-	-
Tra 30 e 50 anni	n.d.	48	49
> 50	n.d.	46	48
Manager – donne	20	21	20
< 30 anni	n.d.	-	-
Tra 30 e 50 anni	n.d.	15	13
> 50	n.d.	6	7
<b>Impiegati</b>	<b>447</b>	<b>459</b>	<b>445</b>
Impiegati – uomini	268	270	269
< 30 anni	n.d.	3	8
Tra 30 e 50 anni	n.d.	176	158
> 50	n.d.	91	103
Impiegati – donne	179	189	176
< 30 anni	n.d.	21	11
Tra 30 e 50 anni	n.d.	144	136
> 50	n.d.	24	29
<b>Operai</b>	<b>299</b>	<b>291</b>	<b>290</b>
Operai – uomini	299	291	290
< 30 anni	n.d.	13	11
Tra 30 e 50 anni	n.d.	140	136
> 50	n.d.	138	143
Operai – donne	-	-	-
< 30 anni	-	-	-
Tra 30 e 50 anni	-	-	-
> 50	-	-	-

Suddivisione dei dipendenti per tipologia di contratto

---

	2016	2017	2018
Contratti part time	38	33	29
Contratti full time	821	832	823

Il **tasso di assunzione** è calcolato come il rapporto tra il numero totale di assunzioni e il numero di dipendenti al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, mentre il **tasso di turnover** è calcolato come il rapporto tra il numero totale di cessazioni e il numero di dipendenti al 31 dicembre dell'anno di riferimento.

Tasso di nuovi dipendenti assunti e turnover del personale			
	2016	2017	2018
<b>Assunzioni</b>	<b>69</b>	<b>102</b>	<b>91</b>
Di cui uomini	58	78	80
<i>&lt; 30 anni</i>	10	14	13
<i>Tra 30 e 50 anni</i>	32	43	51
<i>&gt; 50 anni</i>	16	21	16
Di cui donne	11	24	11
<i>&lt; 30 anni</i>	4	15	4
<i>Tra 30 e 50 anni</i>	7	9	7
<i>&gt; 50 anni</i>	-	-	-
<b>Cessazioni</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>104</b>
Di cui uomini	72	83	79
<i>&lt; 30 anni</i>	9	10	7
<i>Tra 30 e 50 anni</i>	40	38	47
<i>&gt; 50 anni</i>	23	35	25
Di cui donne	15	13	25
<i>&lt; 30 anni</i>	2	6	9
<i>Tra 30 e 50 anni</i>	12	7	15
<i>&gt; 50 anni</i>	1	-	1
<b>Tasso di assunzione (%)</b>	<b>8%</b>	<b>11,8%</b>	<b>10,7%</b>
<b>Tasso di turnover (%)</b>	<b>10,1%</b>	<b>11,1%</b>	<b>12,2%</b>

La formazione in Liquigas			
	2016	2017	2018
<b>Ore di formazione</b>	<b>12.973</b>	<b>28.587</b>	<b>24.266</b>

---

Di cui a dirigenti, quadri, impiegati	8.770	18.538	14.450
Di cui a operai	4.203	10.049	9.816
<b>Ore di formazione pro capite</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>28</b>
Investimenti nella formazione e nello sviluppo delle risorse umane (€)	300.737	290.723	141.019

## Capitolo 01: Diamo valore all'industria italiana

Indicatore GRI: GRI 201-1 (2016)

Il valore economico generato e distribuito, in €			
Valore economico generato			
	2016	2017	2018
<b>Valore economico generato</b>	<b>459.929.178</b>	<b>498.453.615</b>	<b>512.932.118</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>446.694.562</b>	<b>458.044.387</b>	<b>485.070.945</b>
Costi operativi	315.695.182	361.254.027	381.837.075
Retribuzioni e benefit	50.845.812	51.572.219	53.035.702
Pagamenti ai fornitori di capitale	61.305.050	30.930.708	39.481.932
Pagamenti alla pubblica amministrazione	18.846.018	14.284.933	10.713.736
Investimenti nella comunità	2.500	2.500	2500
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>13.234.616</b>	<b>40.409.228</b>	<b>27.861.173</b>

Capitolo 02: Portiamo l'energia a chi non ce l'ha, assicurando una migliore qualità dell'aria e promuovendo l'efficienza energetica

Indicatori GRI: GRI 302-1 (2016), GRI 305-1 (2016), GRI 305-2 (2016), GRI 306-2 (2016), GRI 307-1 (2016), G4-EN31

Consumi energetici all'interno dell'organizzazione (GJ)			
	2016	2017	2018
<b>Consumo totale di energia</b>	<b>117.881,69</b>	<b>122.104,50</b>	<b>116.717,45</b>

Diesel	95.553,47	98.434,69	96.067,08
GPL	7.493,30	8.644,05	6.275,18
Benzina	92,81	66,92	100,59
Gas Naturale	175,42	139,66	169,21
Energia elettrica	14.511,96	14.466,69	13.762,08
Energia elettrica da fotovoltaico	54,72	352,49	343,31

I consumi energetici, nello specifico i consumi di benzina, diesel, gas naturale e GPL - sono stati convertiti in Joule [GJ] utilizzando i fattori di conversione della Tabella parametri standard nazionali 2018 fornita dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) e, laddove necessarie, le densità indicate nel database Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) 2018, come indicato nella tabella seguente.

Vettore energetico	Fattore di conversione	Densità
Benzina	42,817 [GJ/t]	1,368 [l/t]
Diesel	42,877 [GJ/t]	1,194 [l/t]
Gas Naturale	35,253 [GJ/1.000Sm <sup>3</sup> ]	-
GPL	46,141 [GJ/t]	1,934 [l/t]

Le emissioni di CO2 (in tCO2eq)			
	2016	2017	2018
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>	<b>7.538,67</b>	<b>7.822,23</b>	<b>7.497</b>
<b>Emissioni indirette (Scope 2)</b>	<b>1.511,66</b>	<b>1.506,95</b>	<b>1.376,21</b>

Per il calcolo delle emissioni dirette associate al consumo di combustibili fossili sono stati utilizzati i fattori di



emissione della Tabella parametri standard nazionali 2018 fornita dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM). Le emissioni indirette associate al consumo di energia elettrica sono state calcolate utilizzando i fattori di conversione forniti da Terna 2017 (dato più recente disponibile alla data di redazione del presente Report di Sostenibilità).

Combustibile	Fattore di emissione
Benzina	3,140 [tCO <sub>2</sub> /tbenzina]
Diesel	3,155 [tCO <sub>2</sub> /tgasolio]
Gas naturale	1,972 [tCO <sub>2</sub> /1.000Sm <sup>3</sup> ]
GPL	3,026 [tCO <sub>2</sub> /tGPL]
Energia elettrica	0,360 [kgCO <sub>2</sub> /kWh]

Per quanto riguarda le emissioni di CO<sub>2</sub> riportate nel testo in riferimento alla Carbon Footprint dell'azienda, i fattori di emissione utilizzati sono stati forniti da SHV Energy sulla base di studi interni e delle analisi condotte dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) e dalla International Energy Agency (IEA).

I rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento (in kg)			
	2016	2017	2018
<b>Rifiuti totali</b>	<b>519.028</b>	<b>593.814</b>	<b>481.270</b>
Rifiuti pericolosi	21.019	26.404	5.614
Rifiuti non pericolosi	498.009	567.410	475.656
<b>Rifiuti riciclati</b>	<i>n.d.</i>	<b>160.560</b>	<b>136.920</b>

Nel Report di Sostenibilità, i rifiuti non pericolosi riciclati sono stati confrontati con i dati relativi al 2017, in quanto il dato 2016 non risultava disponibile.

#### Gli investimenti nella tutela dell'ambiente (in €)

	2016	2017	2018
Spese ambientali	163.000	136.000	88.000
Trasferimento e smaltimento rifiuti	112.000	91.000	40.000
Costi sostenuti per eventuali bonifiche	248.000	340.000	36.000

Nel Report di Sostenibilità, le spese ambientali 2018 sono state raffrontate con il valore 2017 per garantire evidenza della conclusione del progetto di bonifica del sito di Avenza, in provincia di Massa-Carrara.

Nel corso del 2018 non sono state ricevute sanzioni per non compliance in ambito ambientale.

## Capitolo 03: Garantiamo la sicurezza in tutte le fasi della catena del valore

Indicatori GRI: GRI 403-1 (2016), GRI 403-2 (2018), GRI 403-3 (2018), GRI 403-5 (2018), GRI 403-7 (2018), GRI 403-8 (2018), GRI 403-9 (2018), GRI 403-10 (2016)

Liquigas è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Salute, Ambiente ed Energia, adottato nel 2000, che si applica a tutta la popolazione aziendale. La società ha istituito altresì da tempo un team dedicato con responsabilità di presidio e coordinamento degli aspetti ambientali e di salute e sicurezza.

In accordo al Decreto Legislativo 81/08 (“Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”) e al Decreto Legislativo 105/15 (cosiddetto “Direttiva Seveso”), Liquigas ha predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi, con l’obiettivo di identificare i rischi nonché le adeguate misure di mitigazione e prevenzione. Tutti gli stabilimenti considerati a rischio sono dotati di un piano di prevenzione e di un piano di emergenza. Gli audit in materia di salute e sicurezza sono svolti, con cadenza annuale, presso tutti gli stabilimenti della società.

Oltre agli incontri informativi previsti dalla normativa vigente, Liquigas ha introdotto nel corso del 2017 e del 2018 dei momenti di confronto con i propri dipendenti al fine di raccogliere idee e suggerimenti e di implementare nuovi progetti per la minimizzazione dei rischi e per la sensibilizzazione dei lavoratori. A partire dal 2017 la società ha inoltre introdotto obiettivi di salute e sicurezza nel sistema di valutazione delle performance di tutti i dipendenti. La società eroga formazione sui temi di salute e sicurezza a tutti i propri dipendenti, nei tempi e nelle modalità previste dalla normativa vigente. A partire dal 2018 Liquigas eroga formazione HSE anche ai trasportatori terzi. La società ha inserito tematiche di salute e sicurezza all’interno dei meeting periodici della rete commerciale.

<b>Gli infortuni sul lavoro</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Totale ore lavorate</b>	<b>1.381.952</b>	<b>1.381.952</b>	<b>1.398.277</b>
<b>Infortuni</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>21</b>
di cui in itinere	5	5	2
di cui infortuni gravi	-	-	1
Medicazioni	-	-	-
Infortuni mortali	-	-	-
Infortuni registrabili	19	9	19
<b>Indice di infortuni gravi</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Indice di mortalità</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Indice di frequenza degli infortuni</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

Nel triennio di riferimento non sono risultano essere riconosciute malattie professionali, né decessi in conseguenza di malattie professionali.

Le definizioni e le metodologie di calcolo per gli indici infortunistici sono indicate di seguito.

- **Indice di mortalità:** è calcolato come il rapporto fra numero totale di incidenti mortali e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- **Indice di infortuni gravi:** è calcolato come il rapporto fra il numero totale di infortuni gravi (esclusi gli incidenti mortali) e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.
- **Indice di frequenza degli infortuni:** è calcolato come il rapporto fra il numero totale di infortuni registrabili e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

## Capitolo 04: Siamo un'azienda veramente responsabile nei confronti del territorio e delle generazioni future

Indicatori GRI: GRI 205-3 (2016), GRI 206-1 (2016), GRI 416-1 (2016), GRI 419-1 (2016)

Nell'ambito delle proprie attività, Liquigas conduce valutazioni sugli impatti di salute e sicurezza sui prodotti e servizi offerti, come previsto dalla normativa vigente.

Nel 2018 non sono state ricevute sanzioni per non compliance in ambito socio-economico, non si sono registrati episodi di corruzione, né sono state intraprese azioni legali in relazione a comportamenti anti-concorrenziali o pratiche monopolistiche.