



**IL FUTURO
È LA NOSTRA
ENERGIA**



**UNA SINTESI DEL
NOSTRO 11° REPORT
DI SOSTENIBILITÀ**

Il futuro è la nostra energia

Oggi più che mai, il nostro sguardo è rivolto verso un futuro sostenibile dal punto di vista ambientale, economico e sociale. Una visione che dà stimolo e sostanza al nostro lavoro quotidiano, e a quello delle famiglie, delle aziende e delle istituzioni che vivono e lavorano su tutto il territorio nazionale, dalle grandi città ai piccoli centri.

Nel 2022 l'impegno di Liquigas ha fatto un ulteriore passo in avanti, aggiornando progetti consolidati e lanciando nuove importanti azioni: un brand di biocombustibili coerente con gli obiettivi della transizione energetica; progetti didattici per coinvolgere studentesse e studenti dalle scuole medie alle Università; percorsi di formazione rivolti a tutti i dipendenti.

Il futuro che abbiamo in mente è frutto del nostro impegno di oggi, per una maggiore accessibilità all'energia, una più diffusa consapevolezza e rispetto per l'ambiente, per il Paese e per le persone.

Principi e valori che ci danno la forza di affrontare le sfide di ogni giorno.

Il futuro è la nostra energia.





L'IMPEGNO DI LIQUIGAS

Offriamo a tutte quelle zone non raggiunte dal **metano** un'alternativa energetica sicura e sostenibile, al servizio sia degli **ambienti domestici** sia delle **realità industriali**. Le nostre persone lavorano ogni giorno, con passione e competenza, per garantire al **cliente** finale i più elevati livelli di servizio ed efficienza.

Il nostro impegno è progettare **soluzioni innovative** per rispondere alle necessità di aziende, piccole imprese e privati, senza dimenticare di operare sempre nel rispetto di ciò che abbiamo di più caro, l'**ambiente** che ci circonda.

SHV ENERGY

SHV Energy è una società che fornisce energia sicura ed efficiente a livello globale dal 1896. Oggi, consapevole delle sfide poste dal mercato energetico in continua evoluzione, **l'Azienda punta ad evolversi e a investire in tecnologie energetiche innovative, come l'rDME e il bioGPL, fonti di energia rinnovabile o a basse emissioni.**

Per questo, SHV Energy ha investito tramite la joint venture con UGI International 1 miliardo di dollari per la produzione di oltre 300.000 tonnellate di rDME all'anno entro il 2027, contribuendo a ridurre le emissioni di circa 720.000 tonnellate di CO₂ annue.



30 mln
di clienti SHV Energy

in tutto il mondo, nei settori:
domestico, industriale, della pubblica
amministrazione, alberghiero, agricolo,
dei trasporti e automobilistico.

HIGHLIGHTS 2022

L'EVOLUZIONE DI UNA STORIA AMBIZIOSA

Liquigas è leader nazionale nella distribuzione di GPL e GNL con il **20% della quota di mercato** e **641 milioni di euro di valore economico generato**.



50
uffici vendita



5.000
rivenditori
come rete capillare per le bombole di GPL



24
stabilimenti e depositi



330.000
clienti circa
in ambito domestico e industriale

INNOVAZIONE E TUTELA DEL CLIMA



92.785 GJ
di energia consumata
per un totale di 7.290 tonnellate di CO₂ emesse di Scope 2
e Scope 1 - Location-based e 6.275 tonnellate di CO₂
emesse Scope 2 e Scope 1 - Market-based



Futura
la nuova piattaforma lanciata da Liquigas
che svilupperà e distribuirà le proposte di sostenibilità
presenti e future dell'Azienda, con focus sui biocombustibili
bioGPL, bioGLN e rDME



100%
dell'energia elettrica
utilizzata da Liquigas proviene da fonti rinnovabili



BioGNL, bioGPL e rDME
i 3 combustibili alternativi
ad alto potenziale su cui Liquigas sta investendo
per essere a prova di futuro



90%
dei rifiuti prodotti da Liquigas
sono inviati a recupero



42.000
studenti
e oltre 1.500 classi in tutt'Italia coinvolti nella quarta
edizione del progetto "1,2,3... Respira!" sull'educazione
della qualità dell'aria

ENERGIA AL SERVIZIO DEL PAESE



21.000

nuovi SPINCap
installati per tutelare la sicurezza dei serbatoi
di Liquigas



94%

del totale delle consegne effettuate
entro tre giorni dall'ordine



250

utenze
si potranno allacciare alla nuova rete del gas grazie
all'impianto canalizzato a GNL di Comano Terme



14.000

i serbatoi inattivi risolti
dalla task force di Liquigas, riattivandoli tramite
nuove contrattualizzazioni o rimuovendoli dal campo



MyLiquigas

Lancio dell'area clienti MyLiquigas
un nuovo portale dedicato ai clienti per rendere loro
più efficace ed efficiente la gestione della propria fornitura
e la comunicazione con Liquigas



Business Digital Strategy

Sviluppo di una nuova Business
Digital Strategy
focalizzata su: ottimizzazione del business,
crescita profittevole, new business e potenziamento
delle tecnologie digitali

NOI DI LIQUIGAS



0 infortuni

l'obiettivo che Liquigas
si è posta al 2025



Oltre 15 ore

di formazione
svolte, in media, da ciascun dipendente di Liquigas



122

autisti coinvolti
nel percorso di formazione sulla sicurezza
alla guida

INNOVAZIONE E TUTELA DEL CLIMA

La nostra energia per l'ambiente

Il nostro primo impegno riguarda il mondo in cui viviamo, portando avanti azioni concrete per ridurre l'inquinamento dell'aria e le nostre emissioni di CO₂. “Futura”, il nuovo brand di biocombustibili del gruppo SHV Energy di cui facciamo parte, va in questa direzione, contribuendo a ridurre le emissioni di CO₂ e le polveri sottili. Continuiamo a investire in mezzi per la consegna dei nostri prodotti sostenibili, in progetti innovativi di efficienza energetica e iniziative per sensibilizzare le nuove generazioni.



417 ppm

la concentrazione media globale di anidride carbonica nel 2022 (+2,1 ppm rispetto al 2021).

(Copernicus, Cambiamenti Climatici, 2022)

29

le città italiane che nel 2022 sfiorano i limiti di polveri sottili oltre il limite di legge dei 35 giorni di sfioramento consentiti.

(Legambiente 2023)

30%

il deficit di acqua registrato dall'Italia a Dicembre 2022 per la carenza di pioggia.

(Osservatorio Siccità, Bollettino Dicembre 2022)

ALIMENTARE UN FUTURO SOSTENIBILE: FUTURIA

Liquigas si impegna, in linea con gli obiettivi di SHV Energy, a sostituire gradualmente tutti i propri combustibili di origine fossile, contribuendo al raggiungimento della neutralità climatica.

Per anticipare questo traguardo con azioni concrete, l'Azienda ha lanciato **il progetto Futuria, piattaforma abilitante che si concentra sulle nuove soluzioni energetiche sostenibili per l'Italia**, in linea con la transizione ecologica e in risposta alle aspettative di imprese e cittadini. Con focus su prodotti, servizi e soluzioni flessibili, che aiuteranno non solo la transizione energetica ma anche i clienti ad essere più sostenibili, la piattaforma Futuria ospiterà le proposte di sostenibilità presenti e future che permetteranno anche a Liquigas, come alle altre business unit del gruppo SHVE, di rimanere un punto di riferimento dell'energia off-grid anche dopo il 2050.



Lanciato in occasione della fiera Ecomondo 2022 a Rimini, il progetto Futuria vede infatti un impegno specifico sui biocombustibili bioGPL e bioGNL, e l'implementazione di nuovi combustibili sintetici, quali l'rDME.

Il bioGPL e l'rDME possono ridurre le emissioni di CO₂ fino all'85% rispetto agli olii combustibili, mentre il bioGNL può garantire riduzioni di CO₂ ancora maggiori, a seconda delle materie prime utilizzate per la sua produzione¹. I biocombustibili e i combustibili sintetici sono al 100% compatibili con le attuali apparecchiature e modalità di logistica e trasporto, poiché rappresentano una tecnologia "drop-in" che consente una facile conversione senza costi aggiuntivi.

1. Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto sull'inquinamento atmosferico.





PARTNER DEL MASTER IN SUSTAINABLE BUSINESS ADMINISTRATION

Per estendere il proprio impegno nella formazione coinvolgendo non solo gli studenti delle scuole secondarie di I grado, ma anche i laureati e i partecipanti ai Master, Liquigas ha stretto una collaborazione con l'Università Cattolica, diventando partner del Master full time in Sustainable Business Administration - MSBA per l'anno accademico 2022/2023.

I partecipanti al Master, giunto alla sua quarta edizione, avranno la possibilità di partecipare, con il contributo anche da

parte di altre aziende partner come Liquigas, a un'esperienza di formazione intensiva sull'implementazione della sostenibilità, con lezioni verticali dedicate ai settori più innovativi in materia di sostenibilità. Inoltre, avranno l'opportunità di lavorare con i manager e i dipendenti dell'Azienda per conoscere come la sostenibilità viene integrata in tutte le funzioni Aziendali, compresi i rischi, le opportunità e le sfide tipiche del settore.

EFFICIENZA E AUTOMATIZZAZIONE DELLE SPEDIZIONI

Con l'obiettivo di automatizzare ed efficientare la logistica e, in particolare, le rotte di spedizione tramite autobotti, nel 2022 Liquigas ha introdotto un **nuovo sistema di ottimizzazione di routing (OIR)**. L'implementazione del nuovo sistema rientra all'interno di un progetto avviato a livello globale e attualmente attivo in Irlanda e Italia, nonché in fase di analisi e implementazione anche in Belgio e Spagna.

Il sistema OIR si sviluppa in più fasi, tra cui: la creazione del turno disponibile per il giorno specifico da parte del responsabile, la selezione di un gruppo di ordini, la pianificazione automatica degli ordini selezionati nei turni scelti da parte del sistema, e, infine, la revisione e l'aggiornamento del piano ottimizzato da parte del pianificatore.

Nella programmazione automatica, il sistema OIR tiene in considerazione una serie di parametri chiave come la capacità massima, le ore di lavoro, le finestre temporali degli ordini e i veicoli consentiti. Grazie all'efficientamento delle rotte di spedizione Liquigas ha potuto ottenere anche una **riduzione dei chilometri per veicolo, con conseguente riduzione delle emissioni di gas serra generate da ciascun veicolo in movimento.**



IMPEGNO SUL TERRITORIO

La nostra energia per il Paese

Legalità e tecnologia sono le nostre parole d'ordine per offrire all'Italia un'energia sempre più accessibile e sicura. Siamo in prima linea nella lotta al riempimento abusivo delle bombole, anche attraverso progetti innovativi di monitoraggio e tracciamento. Siamo sempre all'avanguardia per ottimizzare il servizio ai clienti con nuovi strumenti, come ad esempio gli Smart Meter di telelettura e la nuova area riservata MyLiquigas, oltre che con nuove acquisizioni e impianti per una maggiore capillarità anche nelle zone più remote.

€ 425 ton

il prezzo massimo raggiunto dal gas a settembre 2022 a livello Europeo (vs 90€/ton a inizi 2021)

(Trading Economics, Coal 2022)

10%

di bambine, bambini e adolescenti vivono in condizione di povertà energetica in Italia

(Save The Children, 2023)

8,5%

l'incidenza media a livello nazionale della povertà energetica

(Rapporto OIPE, 2022)



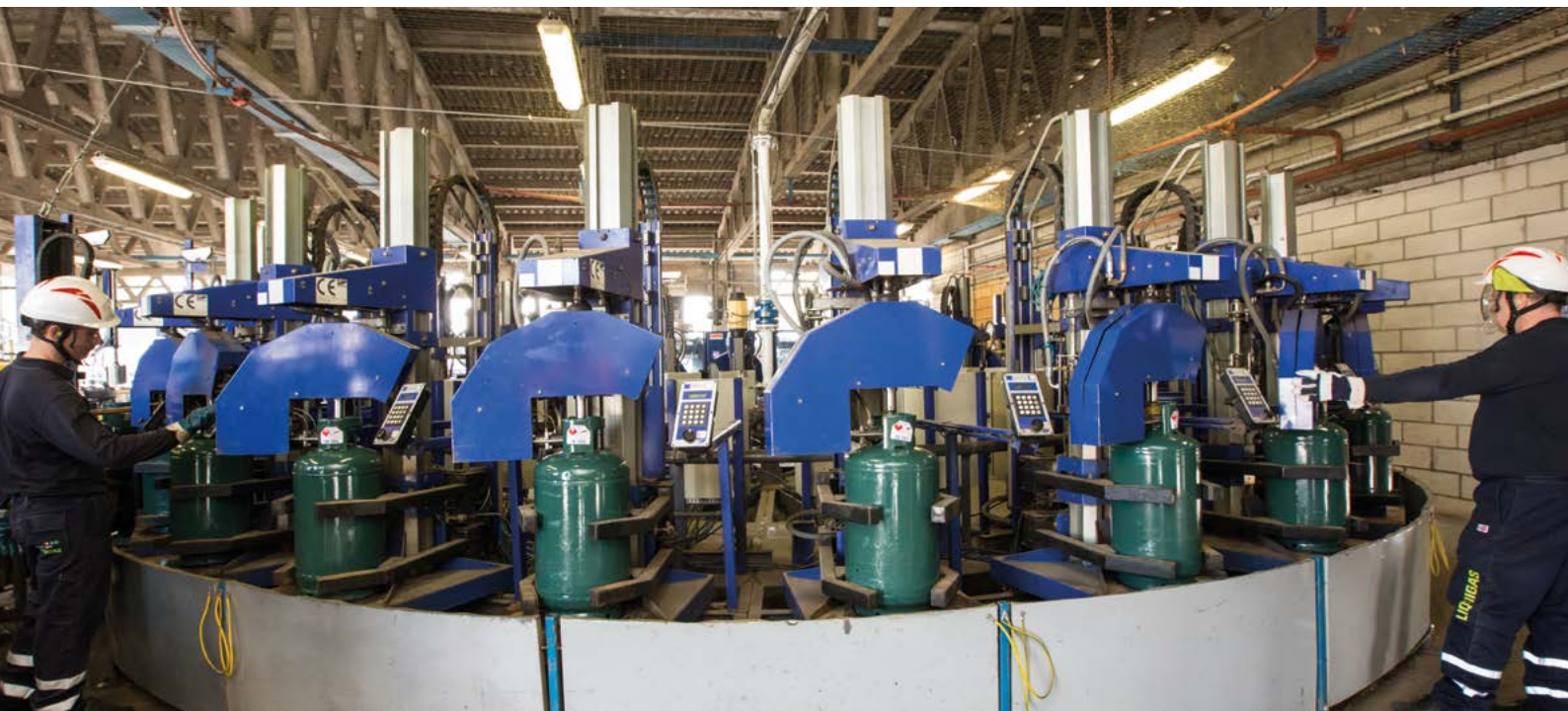
L'ACQUISIZIONE DI VULCANGAS

Per ampliare ulteriormente la propria capillarità sul territorio, nel 2022 Liquigas ha siglato un accordo con **Società Italiana Gas Liquidi S.p.A.**, acquisendo il ramo GPL combustione di **Vulcangas**, società che fornisce circa 20.000 tonnellate di GPL all'anno (oltre 20.000 piccoli serbatoi e 81.000 bombole) rifornendo **oltre 24.000 clienti residenziali e industriali che risiedono** principalmente in Centro Italia, in particolare Emilia-Romagna, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo e Molise.

Con l'acquisizione di Vulcangas, Liquigas ha potuto ampliare il proprio organico, con 33 nuove persone.

Il team di Vulcangas farà parte del sistema di valori di Liquigas e SHV Energy, che comprende una forte attenzione alla salute e alle condizioni di lavoro sicure e ai programmi di benessere e sviluppo dei dipendenti.

L'acquisizione di Vulcangas supporta la strategia di crescita di Liquigas nel mercato italiano a due anni dall'acquisizione del 100% di **Friulanagas**, Azienda leader nel mercato del GPL del Nord-Est dell'Italia, che ha permesso a Liquigas di servire 12.383 nuove utenze. Attraverso l'ampliamento della propria rete, Liquigas può aumentare la vicinanza ai propri clienti, ottimizzando al contempo le rotte logistiche al fine di ridurre le emissioni nei trasporti.



UN NUOVO SISTEMA SMS PER LE CONSEGNE

Nel 2022, Liquigas ha implementato un **innovativo sistema di SMS per le consegne di gas**, che ha portato grandi benefici per i clienti e per l'Azienda stessa.



Durante il processo dall'ordine del gas al rifornimento, vengono inviati tre diversi tipi di messaggi al cliente per tenerlo informato in modo efficiente e puntuale:



Al momento dell'acquisizione dell'ordine, per riepilogare le informazioni inerenti alla commessa effettuata.



Il giorno prima della consegna per comunicare la data esatta della stessa.



Una volta effettuata la consegna, con un consuntivo dell'orario di recapito e dei litri scaricati.

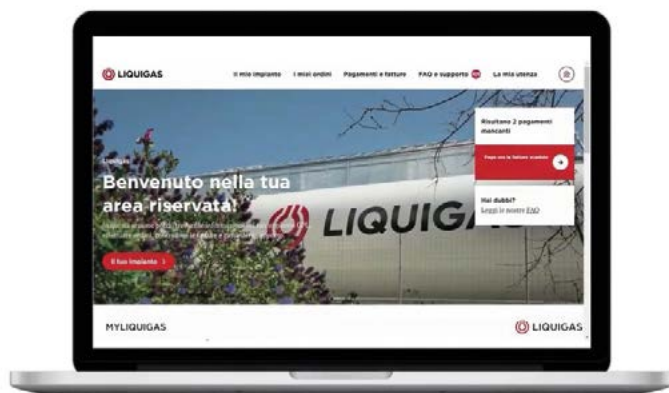
Grazie al sistema SMS, Liquigas è in grado di comunicare in modo più preciso con i clienti per dare indicazioni relative alla consegna, **aumentando, di conseguenza, la precisione del servizio e la soddisfazione del cliente.**

LA NUOVA AREA CLIENTI MYLIQUIGAS

Nel corso del 2022 Liquigas ha **potenziato il proprio servizio clienti**, con l'obiettivo di migliorare la qualità delle risposte e delle proprie performance di business.

Questo processo ha permesso di creare **valore sul territorio**, non solo attraverso l'assunzione di 35 nuove risorse, ma anche offrendo corsi di formazione (sia in ambito tecnico che delle soft skills), e la creazione di un **Quality Team**.

Nel 2022 Liquigas ha registrato circa **12.890 utenti attivi sull'App MyLiquigas** (2.200 in più rispetto al 2021), e **12.690 profili attivi nell'area riservata**. Inoltre, nel corso dell'ultimo anno, Liquigas ha ricevuto 554.000 chiamate al servizio clienti, con 70 operatori attivi, in linea con gli anni precedenti.



In particolare, a novembre 2022, Liquigas ha lanciato insieme a SHV, la **nuova area clienti MyLiquigas**, un portale online innovativo e dedicato che consente ai clienti di gestire in autonomia la propria fornitura di GPL 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e beneficiare di un'assistenza self-service di primordine, perfettamente integrato con il sito web globale.

MyLiquigas, un progetto di respiro internazionale, è un passo significativo per Liquigas, che guarda verso l'innovazione dei processi per migliorare il servizio e la fidelizzazione dei clienti. Attraverso questo strumento, gli utenti di Liquigas possono **monitorare il livello del proprio serbatoio, effettuare nuovi ordini, controllare il calcolo completo e dettagliato dei prezzi, pagare le fatture in via telematica e tracciare le consegne**. L'obiettivo principale del progetto è di fornire alla base clienti un unico punto di contatto, offrendo il massimo delle funzionalità con un'interfaccia semplice e intuitiva.

Parallelamente, è **stata sviluppata una app mobile**, che riconduce direttamente all'area clienti MyLiquigas, dando la possibilità al cliente di verificare i consumi storici, i prezzi pagati, scaricare le fatture, fare ordini di gas e dialogare o porre domande via chat con specialisti messi a disposizione dall'Azienda senza dover passare dal servizio clienti.

Nella prima settimana dal lancio, **il 25% dei clienti contattati si è iscritto, raggiungendo 1.700 registrazioni**. Ad oggi, sono circa **25.000 i clienti registrati all'area riservata**².

2. L'ultimo rilevamento del dato è stato a maggio 2023.

NOI DI LIQUIGAS

La nostra energia per le persone

Crediamo che l'unico modo di crescere sia perseguire i nostri obiettivi insieme a tutte le persone che li condividono. Lo facciamo privilegiando le assunzioni a tempo indeterminato, favorendo l'ingresso di giovani professionisti, aumentando le ore dedicate alla formazione: i corsi PowerBI dedicati agli analisti dati, la Sales Academy per la forza vendita, il corso di guida sicura e consapevole per gli autisti, i Future Lab sulla transizione energetica rivolti a tutti i dipendenti. L'obiettivo più ambizioso? Raggiungere "zero infortuni" entro il 2025, grazie alla costante promozione di una cultura della sicurezza.



24%

la disoccupazione giovanile
nel 2022 in Italia

(ActionAid e CGIL, 2022)

10 milioni

i lavoratori sovra o sotto
qualificati sul mercato del
lavoro italiano

(BCG, 2021)

697.773

gli incidenti sul lavoro
denunciati a INAIL nel 2022

(INAIL, 2022)

GUIDA SICURA E CONSAPEVOLE

Nel 2022, Liguigas ha avviato un progetto di **efficientamento degli stili di guida, implementando un corso di formazione sulla guida sicura e consapevole** che ha formato in totale **122 autisti dipendenti**.

Il corso di formazione ha avuto una durata totale di **8 ore in 7 sessioni**, e si è articolato in una mezza giornata teorica in aula, durante la quale un docente qualificato ha presentato i principali pericoli della strada, e una mezza giornata pratica su pista. Durante la parte pratica, i partecipanti hanno potuto esercitarsi sulle autobotti in diversi circuiti automobilistici in tutta Italia (come, ad esempio, Monza e Latina) per apprendere le corrette traiettorie di guida e le frenate brusche, al fine di aumentare la sicurezza, nonché consumare meno carburante e pneumatici.

A fine corso, i feedback dei partecipanti sono stati estremamente positivi: gli autisti hanno manifestato grande soddisfazione per l'esperienza vissuta e un incremento dell'attenzione alla guida. Oltre a rafforzare la cultura della sicurezza, l'iniziativa ha permesso



di aumentare anche la consapevolezza sulla sostenibilità, in quanto uno stile di guida sicuro riduce il consumo di carburante e l'usura del veicolo, con effetti positivi sull'ambiente.

Sempre nell'ambito della sicurezza alla guida, nel corso del 2022, **Liguigas ha installato delle black box sulle autobotti di proprietà, pari al 70% della flotta, al fine di consentire il monitoraggio remoto della guida.** Tale sistema di monitoraggio avviene attraverso l'utilizzo di sensori collegati in vari punti dell'autobotte, che inviano segnali e dati sui comportamenti alla guida. In particolare, questi dati vengono aggregati in base ad alcuni indicatori, come le frenate brusche o la velocità media dell'autista. In questo modo, è possibile ottenere una visione completa degli stili di guida, valutare eventuali rischi e adottare provvedimenti correttivi per migliorare la sicurezza stradale. Per tutelare la privacy degli autisti, i dati raccolti vengono monitorati per categorie, senza l'accesso ai dati personali.

NUOVI ACCORDI CON GLI STAKEHOLDER INTERNI

Oltre a corsi di formazione, Liquigas ha ripreso le **relazioni industriali con i propri stakeholder interni**, in modo ancora più virtuoso rispetto a quelle strette in precedenza.

In particolare, l'Azienda ha firmato accordi per aumentare la **flessibilità degli orari di lavoro per gli autisti e per introdurre il lavoro agile in modo stabile**, con un giorno alla settimana (inserito prima in Azienda per situazione emergenziale). Questa sperimentazione durerà un anno e l'obiettivo di Liquigas è di aumentare gradualmente il numero di giorni di lavoro da remoto per massimizzare i vantaggi per l'equilibrio vita-lavoro e per la produttività dell'Azienda stessa.

Un ulteriore accordo raggiunto da Liquigas riguarda il **Premio di Partecipazione**, strumento di negoziazione collettiva. A partire dall'anno appena concluso, il premio non sarà basato solo sui parametri e gli obiettivi aziendali, ma anche sulla performance individuale dei dipendenti, che avrà un peso sempre maggiore nel corso degli anni, fino ad un massimo del 50%.

Parallelamente a questi accordi, è stato **creato un istituto paritetico, ovvero una commissione permanente formata da 20 membri**, di cui 10 rappresentanti sindacali e 10 figure facenti parte del Top Management Aziendale. L'obiettivo di questa commissione è di fornire un ambiente di lavoro paritario per discutere di tematiche chiave come la **valutazione delle prestazioni**, dove Liquigas sta lavorando per definire parametri applicabili anche a livello individuale, e l'**organizzazione del lavoro**, con particolare attenzione alla modalità di lavoro agile.





LAVORARE IN SICUREZZA

Grazie all'adozione di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL)**, Liquigas è impegnata a migliorare continuamente le proprie prestazioni in questo ambito, al fine di conciliare lo sviluppo delle proprie attività con la prevenzione dei rischi dei propri lavoratori.

L'Azienda diffonde i principi generali del **Sistema di Gestione SSL** attraverso i canali di comunicazione interni e la formazione del personale in materia di sicurezza. **Liquigas rientra infatti nella direttiva SEVESO 96/82/CE**, la norma europea tesa alla prevenzione e al controllo dei rischi di accadimento di incidenti rilevanti, connessi con determinate sostanze classificate pericolose. Inoltre, al fine di garantire una sorveglianza sanitaria adeguata e preventiva dei lavoratori,

Liquigas promuove il servizio di medicina sul luogo di lavoro e definisce le modalità di gestione dei rapporti tra il medico competente ed il personale aziendale.

Nel 2022 Liquigas ha registrato 11 infortuni sul lavoro, 7 in meno rispetto all'anno precedente, su un totale di 1.209.679 ore lavorate. La categoria di dipendenti potenzialmente più colpita dagli infortuni è rappresentata dagli autisti, mentre le principali tipologie di infortunio verificatesi sono state lo scivolamento, l'inciampo e la caduta, nonché l'impatto e lo schiacciamento, il che sottolinea l'importanza di adottare misure di sicurezza sul posto di lavoro per prevenire tali incidenti³.

3. Per valutare la gravità degli incidenti, sono stati calcolati quattro indici infortunistici: l'indice di mortalità, l'indice di infortuni gravi, l'indice di frequenza degli infortuni e l'indice di autisti terzi di secondario.



Colophon

Coordinamento Progetto Editoriale

Direzioni Liquigas

HSE, Sostenibilità e Innovazione

Sales & Marketing

Public Affairs & Corporate Communication

Redazione

A cura di

The European House - Ambrosetti

Direzione Artistica e Progetto Grafico

COMMON



liquigas.it

