



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012

Sommario

Pag.

Lettera agli stakeholder	3
PREMESSA	4
Metodologia	4
Gruppo di lavoro	4
Impegni per il futuro	4
CAP. 1 – IL GRUPPO AUTOGAS NORD	6
1.1. Chi siamo	6
1.2. Organizzazione societaria	7
1.3. Attività	8
1.3.1. Distribuzione GPL	9
1.3.2. Energie alternative	9
1.3.3. Prodotti speciali	9
CAP. 2 – L’IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	10
2.1. Sostenibilità sociale	11
2.1.1. Dipendenti e collaboratori	11
2.1.2. Clienti	14
2.1.3. Comunità locali e istituzioni	14
2.2. Sostenibilità ambientale	18
2.3. Sostenibilità economica	19

Lettera agli stakeholder

Questo che vi presentiamo è il nostro primo Rapporto di sostenibilità e rappresenta per noi un'opportunità concreta per far conoscere aspetti, valori e azioni che caratterizzano il Gruppo Autogas Nord e per fornire una lettura qualitativa di come ci muoviamo nel contesto sociale e di come ci rapportiamo agli interessi collettivi. Il nostro obiettivo è quello di lavorare per raggiungere una sempre maggiore convergenza tra fattori economici e fattori sociali. Siamo infatti convinti che oggi un'impresa non possa essere valutata solo dal punto di vista strettamente economico, ma anche sulla base delle sue capacità di conciliare obiettivi di sviluppo del reddito con obiettivi di effetti sociali positivi verso tutti gli stakeholder.

Il periodo attuale, caratterizzato dalla crisi, rende ancora più necessaria la consapevolezza dell'importanza di perseguire modelli di business in linea con il nostro tempo caratterizzato da una sempre più crescente volontà di partecipazione. Improntare quindi un dialogo con i nostri pubblici di riferimento anche attraverso questo documento è la nuova sfida a cui rivolgiamo il nostro impegno. Presentiamo in contemporanea anche il Codice Etico, il nostro sistema di norme, comportamenti e sensibilità, perché siamo convinti che questo sia un lungo percorso che deve coinvolgere tutto il Gruppo e che richiede l'impegno di tutti i dipendenti.

Il Gruppo Autogas Nord, che nasce negli anni '50 con la distribuzione del gas GPL in tutte le forme in cui si è evoluto tale mercato e si sviluppa con un ampliamento di attività nel settore energetico, ha sempre confermato capacità di crescita, anche in periodi come questo, implementando nuovi progetti e coinvolgendo le migliori risorse manageriali per garantire la solidità del Gruppo. Riconfermiamo quindi, con questo strumento, questo stesso impegno a proseguire in un percorso di costante miglioramento e crescita nel perseguimento di obiettivi integrati e convergenti di sviluppo economico, ambientale e sociale.

Ci auguriamo che questo Report possa essere utilizzato da tutti coloro che vengono in contatto con il Gruppo Autogas Nord per conoscere meglio la vita della nostra Azienda.

L'Amministratore Delegato

Paolo Magi



Il Presidente

Umbero Riso



PREMESSA

METODOLOGIA

Il presente documento, riferito all'anno 2012, costituisce il primo rapporto di sostenibilità del Gruppo Autogas Nord. La sua elaborazione è stata sviluppata tenendo conto delle istanze emanate dal Global Reporting Initiative (centro di collaborazione del Programma per l'Ambiente delle Nazioni Unite).

La Global Reporting Initiative (GRI – cfr. www.globalreporting.org) è un'organizzazione multi-stakeholder a rete globale che fornisce linee direttive per il reporting di sostenibilità. Le linee guida emanate dal GRI (di recente pubblicazione la quarta generazione, G4) sono frutto del lavoro di intensa consultazione di migliaia di stakeholder provenienti da imprese, finanza, sindacati, addetti alla contabilità, governi e organizzazioni non governative e rappresentano lo standard universale per il reporting di sostenibilità. Le linee guida consentono di misurare e mettere a confronto le performance delle organizzazioni in relazione al loro impatto economico, ambientale e sociale.

Il Gruppo Autogas Nord ha deciso, in questa prima esperienza di reporting di sostenibilità, di ispirarsi alle Linee Guida G3, pur non raggiungendo ancora un livello di applicazione sufficiente previsto dall'Organizzazione per la rendicontazione, indicato fra

gli obiettivi di miglioramento per la prossima edizione.

Il documento è strutturato in due parti:

- una prima parte relativa alla presentazione delle attività e della struttura del Gruppo
- una seconda parte di presentazione dell'impegno per la sostenibilità nella gestione del business e del rapporto con i vari stakeholder (performance relative all'anno 2012).

GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro designato dalla Direzione ha visto coinvolto sia personale interno al Gruppo, sia esterno. Per migliorare progressivamente la propria attività di reporting, il Gruppo intende raccogliere le proposte e i suggerimenti dei suoi interlocutori per soddisfare al meglio le esigenze di trasparenza, informazione e comprensione.

IMPEGNI PER IL FUTURO

L'orientamento del Gruppo è quello di occuparsi della salute psicofisica e della crescita personale dei lavora-

tori, che sono un investimento con ritorni di gran lunga superiori agli investimenti in altri tipi di capitale necessari allo sviluppo dell'impresa. Soprattutto in tempi di crisi, la sfida competitiva viene vinta dalle imprese che rimangono capaci di attrarre, motivare e sviluppare relazioni profonde e positive con clienti, fornitori e altri stakeholder, ma anche il benessere del dipendente è la "chiave" per il raggiungimento di alti livelli di sostenibilità economica e competitiva. Di fronte ai cambiamenti in atto a livello globale, chiunque svolga una funzione economica deve contribuire ad affermare uno sviluppo mirato ad accrescere il benessere degli individui e della comunità in cui è inserito, insieme al perseguimento degli obiettivi di redditività dell'impresa.

Il Gruppo prevede in futuro di rendicontare le proprie performance di sostenibilità con periodicità triennale e di raggiungere, nella prossima edizione del presente documento, almeno il livello di applicazione C tra quelli individuati da GRI per il reporting integrato.

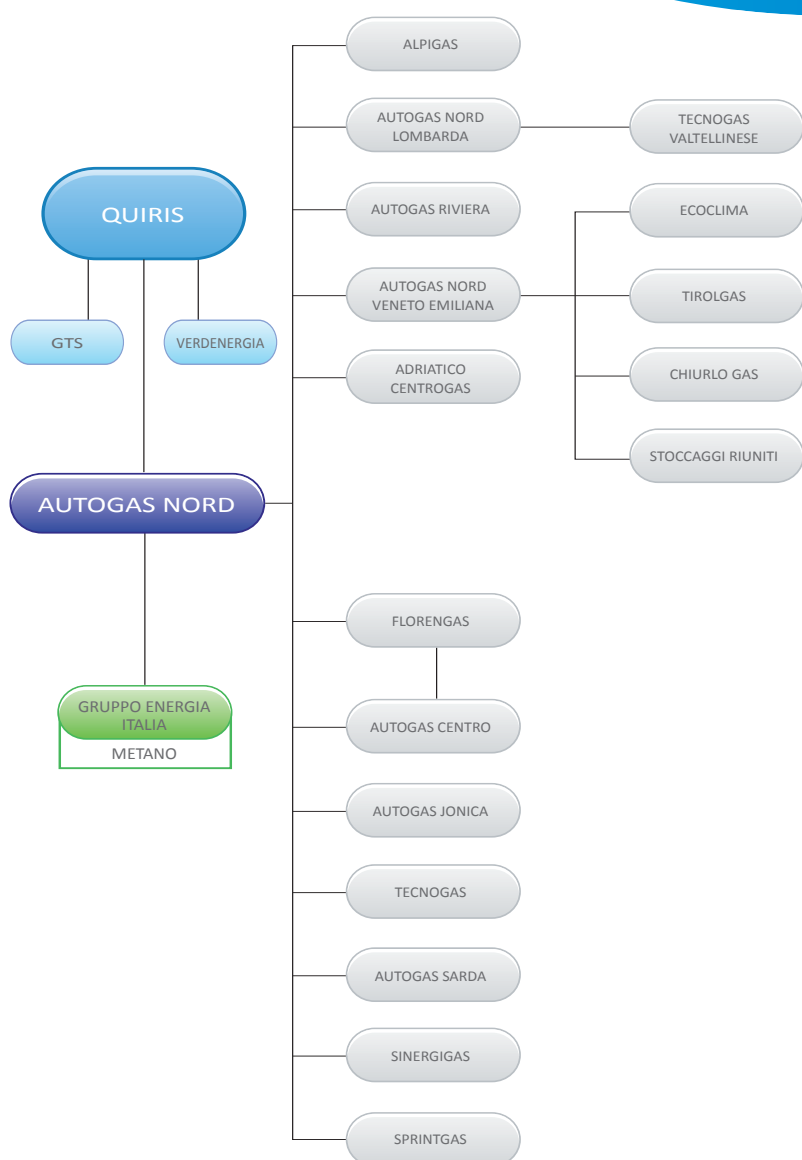
Si afferma inoltre la volontà di mantenere le performance aziendali raggiunte fino ad oggi e di perseguire gli obiettivi di miglioramento di seguito enunciati.



SETTORE	OBIETTIVO	AZIONI	TEMPISTICA IPOTIZZATA
Corporate Governance	Sviluppo e diffusione della cultura della sostenibilità all'interno del Gruppo	Introduzione di un iniziale numero di key performance indicator (KPI) su base linee guida GRI (livello base di applicazione)	2015
		Sistema di audit interno	2013
		Sviluppo di un cruscotto di elaborazione e analisi dei dati aziendali	2013
Prodotti e servizi	Sviluppo di un portafoglio di prodotti e servizi attraverso soluzioni basate su energie pulite, risparmio energetico e attenzione all'ambiente	Razionalizzazione dei trasporti per determinare un minor impatto ambientale	2014
		Dotazione di flotta aziendale a GPL per la forza vendita	2015
Prodotti, depositi e sedi	Aggiornamento e implementazione costante del sistema di gestione dei rischi di tutte le fasi in ambito sicurezza	Informatizzazione del controllo a distanza degli impianti con finalità di gestione e sicurezza	2015
		Implementazione di sistemi di gestione in remoto della sicurezza in base alle norme OSHA	2015
		Implementazione di una raccolta/indagine sistemica sugli infortuni a persone e cose	2015
Risorse Umane	Formazione e sviluppo del capitale umano	Erogazione di formazione aggiuntiva oltre a quanto richiesto da legge relativamente ai temi della sicurezza, delle nuove tecnologie, delle nuove normative sia a livello di stabilimento che di personale viaggiante	2015
	Sviluppo di una cultura orientata al cambiamento continuo	Promozione della partecipazione e del contributo diretto dei lavoratori attraverso la creazione di gruppi di lavoro mirati	2015
	Salute e benessere dei lavoratori	Incremento dell'adesione ai fondi di assistenza e previdenza attraverso il miglioramento dell'informativa	2015
Clienti	Miglioramento della relazione e della soddisfazione dei clienti	Aumento dei massimali per incidenti oltre i limiti di legge	2014
		Sviluppo dell'Area Clienti per offrire servizi aggiuntivi di utilità per i clienti	2014
Comunità locali	Promozione e implementazione delle azioni sul territorio	Prosecuzione delle iniziative sul territorio per un continuo sviluppo delle relazioni con la cittadinanza	2015
		Consolidamento della collaborazione con il Porto dei piccoli nella realizzazione di iniziative rivolte alla comunità locale	2015

CAP. 1

IL GRUPPO AUTOGAS NORD



1.1 CHI SIAMO

La storia del Gruppo

Le origini del Gruppo Autogas Nord risalgono al 1958, anno in cui iniziano la loro attività Autogas Piemontese e Autogas Ligure nell'ambito di una formula societaria innovativa con a capo una società finanziaria di Milano, che aveva costituito una serie di società su tutto il territorio nazionale con la collaborazione di soci locali. Alla fine degli anni '60 gran parte delle società regionali sono state cedute alla Total e, in quell'occasione, Autogas Piemontese e Autogas Ligure sono diventate indipendenti.

Gli anni '70 si caratterizzano per un cambiamento dei consumi, che determina l'affermarsi della cultura del gas anche per il riscaldamento: accanto alla bombola tradizionale si installano i primi serbatoi. Autogas è la prima azienda italiana che inizia ad operare in questo settore nel 1969. In un decennio viene letteralmente "costruito" un nuovo mercato di consumi del GPL, che porta l'azienda a triplicare i volumi commercializzati.

Nel 1980 compare per la prima volta la ragione sociale Autogas Nord a seguito della fusione di Autogas Piemontese, Autogas Ligure e Devilgas (gestore di colonnine stradali).

In questi anni, la società si sviluppa diventando concessionaria unica per il GPL all'ingrosso della ERG, ampliando l'attività attraverso acquisizioni totali o parziali di altre società e di un grande deposito ferroviario di impor-

tazione a Rho (MI). Particolarmente importante fu nel 1987 l'acquisizione dell'80% della Florengas a Firenze.

Nel 1990 entra al 50% un nuovo socio: Total Italia. La gestione è affidata al Gruppo Autogas Nord. Viene definito un piano strategico di sviluppo attraverso nuove acquisizioni, sviluppo che è continuato anche dopo l'uscita di Total nel 1994. Il Gruppo continua l'espansione dell'attività soprattutto nel settore dei piccoli serbatoi con l'acquisizione di nuove partecipazioni (oltre 12 società), con lo sviluppo del trading e l'acquisizione di depositi strategici per la logistica distributiva.

Grazie allo sviluppo degli ultimi vent'anni, il Gruppo Autogas Nord è attualmente presente in tutta Italia e in Romania e si occupa di:

- GPL in tutte le sue forme distributive
- Energie alternative: fotovoltaico, idroelettrico, metano, pirogassificazione e cogenerazione da biomassa
- Prodotti speciali

1.2 ORGANIZZAZIONE SOCIETARIA

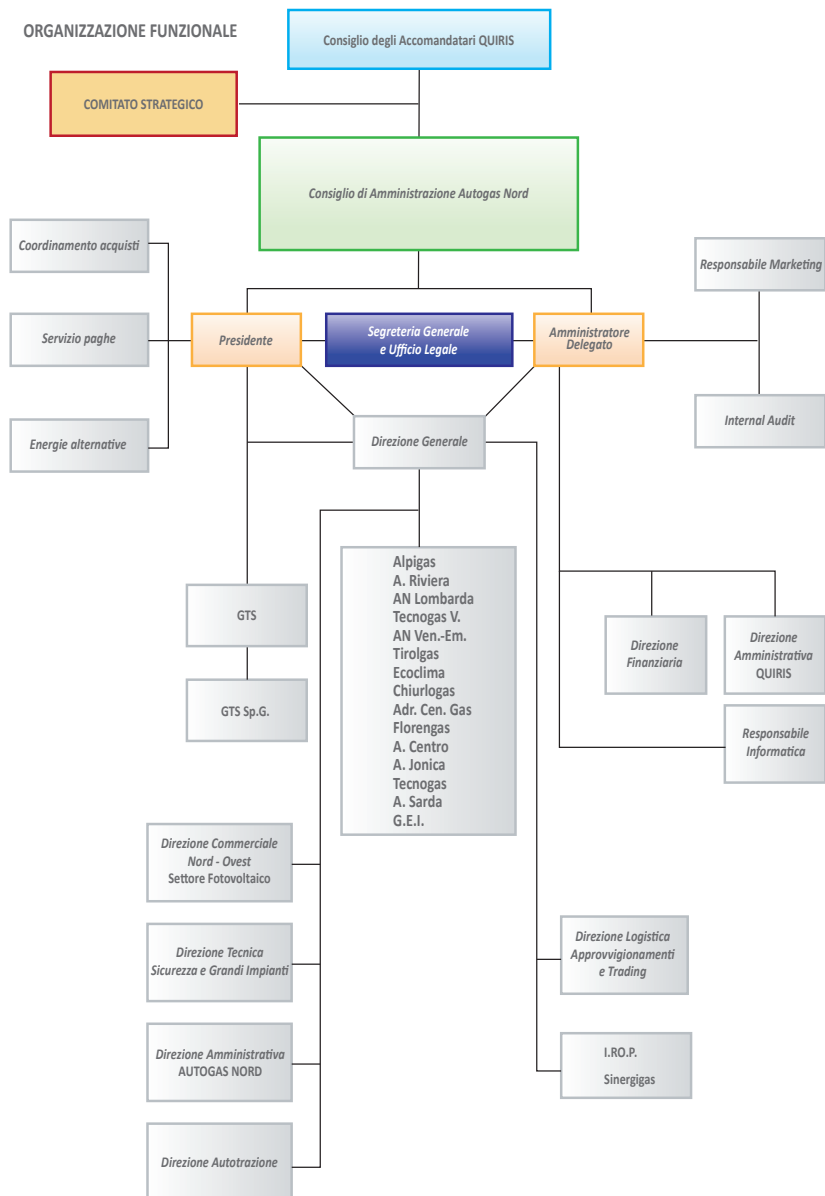
La Direzione ha definito un'organizzazione funzionale interna alla quale sono attribuite specifiche mansioni e responsabilità.

A metà del 2012 il Gruppo Autogas Nord ha dato il via a un nuovo progetto mirato a razionalizzare e completare le proprie attività.

Il progetto, in cui si è scelto di coinvolgere in modo diretto il personale dell'azienda nell'individuazione e valutazione delle alternative e delle soluzioni, ha portato alla luce le nuove attività da potenziare, in linea con la mission aziendale e coerenti con l'ottica del Gruppo secondo cui solo una collaborazione effettiva e il contribu-

to di tutti gli attori possano portare a risultati di valore e a una condivisione generale.

Al termine del processo l'organizzazione sarà caratterizzata dalla creazione di quattro Business Unit che daranno luogo ad un nuovo organigramma, già a partire dal 2013.



CAP. 1 IL GRUPPO AUTOGAS NORD

1.3 ATTIVITÀ

1.3.1. Distribuzione GPL (per uso civile, agricolo, industriale e per autotrazione)

Il gas GPL è una fonte di energia pulita, è versatile e facilmente trasportabile.

Il suo utilizzo rappresenta una delle risposte più razionali per soddisfare ogni esigenza relativa al riscaldamento, alla produzione di acqua calda e nei cicli di lavorazione industriale (forni, altiforni, caldaie), artigianale, in agricoltura e zootecnia (serre, allevamenti, essiccatoi), nelle abitazioni e nelle comunità (cucina, riscaldamento, produzione di acqua calda). Il GPL è inoltre un'ottima soluzione ecologica per il trasporto privato e pubblico.

L'impegno del Gruppo in questo settore è quello di offrire un prodotto di qualità e un servizio in linea con le regole e le normative di sicurezza, sia per dipendenti e clienti sia relativamente ad attrezzature e impianti.

Di fondamentale importanza sono, in particolare, gli investimenti in logistica che il Gruppo realizza con sforzi di approvvigionamento costanti.

La distribuzione di GPL avviene attraverso una catena logistica primaria organizzata in depositi costieri e terminali ferroviari, dove viene stoccato il prodotto (importato prevalentemente dal Nord Africa). Successivamente il GPL viene trasferito a depositi secondari regionali attraverso



bilici, come mostrato nella cartina precedente.

Questa rete logistica, attualmente dedicata alla distribuzione di GPL, presenta piena compatibilità e grande analogia con eventuali futuri sviluppi del mercato del GNL.

1.3.2. Energie alternative

Impianti fotovoltaici

Il Gruppo Autogas Nord si occupa della vendita, installazione e assistenza di impianti fotovoltaici e offre soluzioni personalizzate in tutti i settori dal domestico all'industriale, a quello agricolo, garantendo qualità e servizi chiavi in mano.

L'obiettivo del Gruppo è essere sempre più consulente di riferimento per tutti i problemi e i dubbi in materia di energia, non solo nella vendita ma anche per ciò che concerne un tema sempre più attuale che è il risparmio energetico.

Energia Elettrica e Metano

Il Gruppo offre la fornitura di energia elettrica e metano affidandosi alla collaborazione di operatori nazionali. L'obiettivo è quello di garantire, grazie alla sicurezza di un partner affidabile, proposte e offerte di valore per il cliente.

Prodotti per il tempo libero

Il Gruppo, attraverso partnership, è in grado di proporre prodotti per il tempo libero come barbecue, cucine all'aperto, stufette, ecc. oltre agli innumerevoli accessori, offrendo soluzioni di qualità e funzionalità esclusive all'insegna della sostenibilità ambientale.

Produzione di Energia Rinnovabile

Verdennergia è una società del Gruppo operativa nel settore della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili a partire dal 2008. Grazie a un ambizioso piano di sviluppo in soli quattro anni è riuscita a realizzare 3 centrali idroelettriche in Valle d'Aosta, per una potenza installata complessiva di circa 5 MW, e una centrale fotovoltaica in Provincia di Verona, con potenza installata pari a circa 1 MW.

Per gli anni 2013/2014 è stato messo a punto un piano di investimenti per la realizzazione di nuovi impianti idroelettrici e fotovoltaici che consentiranno un cospicuo incremento della produzione di energia.

L'obiettivo del Gruppo è consolidare, inoltre, la realizzazione delle manutenzioni ordinarie/straordinarie su impianti fotovoltaici con potenza superiore ai 200 kWp e mettere a frutto le competenze di Verdennergia per evolversi in una **Società di servizi**, avendo le potenzialità in termini di conoscenze e credibilità per offrire servizi ad elevato valore aggiunto ai propri clienti nel settore delle energie rinnovabili, quali ad esempio servizi di certificazione, controllo in remoto e manutenzione.

Pirogassificazione

Verdennergia è distributore per il nord Italia della tecnologia di gassificazione di un'importante azienda tedesca. Grazie a questa tecnologia è possibile impiegare il pellet come combustibile per la produzione di energia elettrica ed energia termica.

1.3.3. Prodotti speciali

I Prodotti speciali sono gas tecnici e puri, prodotti e commercializzati in Italia e all'estero.

GTS, con sede in Italia e **GTS Special Gas**, con sede in Romania, sono le aziende del Gruppo che operano in questo settore, i cui prodotti vengono utilizzati come:

Propellenti Aerosol: per la produzione e il confezionamento di spray, particolarmente usati nei settori chimico e farmaceutico, nei prodotti per cosmesi, deodoranti e insetticidi e nella produzione di spray generici per auto, vernici e lubrificanti.

Espandenti: per processi produttivi di pannelli isolanti utilizzati nel campo edile, di pannelli per la coibentazione di celle frigorifere e di contenitori per il confezionamento di alimenti.

Refrigeranti: nei circuiti di refrigerazione di frigoriferi, condizionatori, ecc. quale fluido alternativo a quelli tuttora impiegati con ottimi requisiti sia dal punto di vista tecnico che da quello ecologico.

CAP. 2

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Il concetto di sostenibilità ha significati ampi e molteplici, che è possibile ricondurre a una definizione generale e condivisa (cfr. documenti ufficiali delle Conferenze delle Nazioni Unite sull'Ambiente e lo Sviluppo) basata sulla garanzia di mantenimento nel tempo della soddisfazione dei bisogni economici, sociali e di fruizione ambientale da parte dell'uomo.

Il Gruppo Autogas Nord si sforza di raggiungere e assicurare la sostenibilità delle proprie attività in modo sistematico e continuativo. Le scelte aziendali vengono effettuate nella



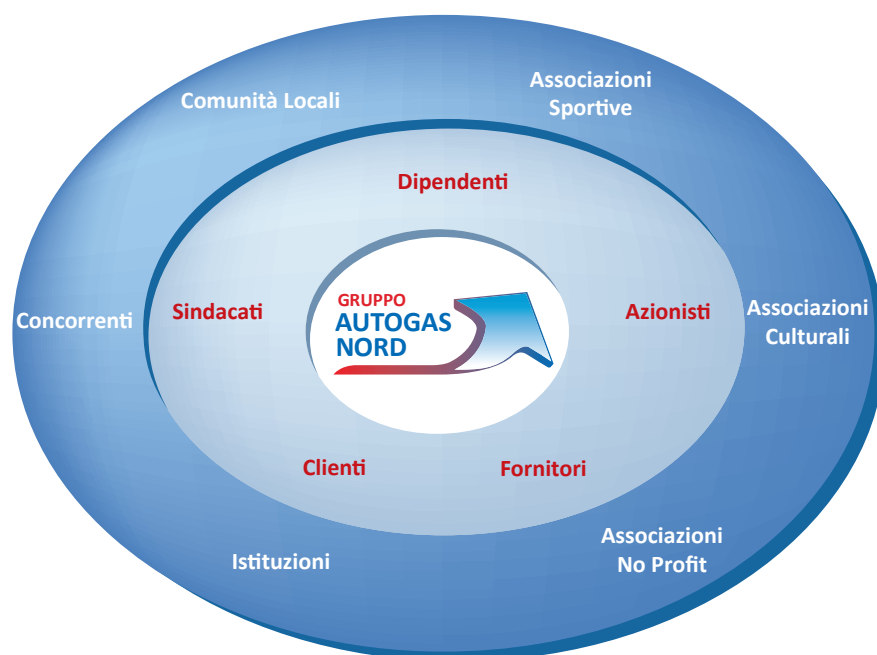
piena consapevolezza che la crescita economica e finanziaria è perseguibile, nel lungo periodo, solo se compatibile con il rispetto e la tutela delle risorse naturali e la progressiva riduzione dell'impatto sull'ambiente, oltre che con il benessere sociale ed economico degli stakeholder. In quest'ottica, è fondamentale il consenso da parte della comunità locale e delle istituzioni, oltre che dei clienti, dei fornitori e degli azionisti, ovvero di tutti quanti abbiano interessi legati alle attività svolte dal Gruppo.

La Missione del Gruppo Autogas Nord è quella di creare e fornire calore ed energia anche attraverso soluzioni innovative per il benessere di tutti e per il miglioramento della qualità della vita.

I Valori di riferimento del Gruppo Autogas Nord sono:

- La qualità
- L'innovazione
- L'orientamento al cliente
- L'integrità
- L'ambiente
- Lo spirito di squadra
- Il successo
- Il rispetto delle persone
- La salute dei lavoratori
- La responsabilità e la competenza

“Tradizione e Innovazione” è il concept che riassume l'identità del Gruppo, rappresenta l'esperienza nel settore dell'energia e l'attuazione di comportamenti fondati sui valori importanti e contemporaneamente riflette la ricerca continua per la creazione di nuove opportunità per tutti, attenti alle evoluzioni tecnologiche e di mercato, ma con un occhio di riguardo alla sostenibilità. Nello schema sopra



sono evidenziati gli stakeholder diretti e indiretti del Gruppo Autogas Nord, che costituiscono i principali attori e destinatari delle azioni di responsabilità sociale dell'azienda, rendicontate in questa prima edizione del report di sostenibilità per l'anno 2012.

2.1 SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Sulla base dello schema definito presentiamo di seguito un focus su alcuni dei principali stakeholder del Gruppo.

2.1.1. DIPENDENTI E COLLABORATORI

La sicurezza e la tutela della salute e del benessere dei lavoratori costituiscono un punto fermo nella politica

aziendale del Gruppo Autogas Nord. Il personale, infatti, rappresenta una risorsa fondamentale, non solo per la produttività dell'azienda.

In quest'ottica la comunicazione interna e la soddisfazione del personale sono promosse attraverso azioni mirate:

- Attività di formazione costante e continua
- Investimenti in presidi, strutture e azioni che garantiscano la massima sicurezza sul lavoro
- Istituzione di benefit e fondi integrativi dedicati all'assistenza sanitaria e previdenziale dei dipendenti
- Promozione del lavoro di gruppo, del coinvolgimento di tutte le figure nella mission aziendale e di azioni di comunicazione interna.

Alla fine del 2012 l'organico del Gruppo ammontava a 488 addetti, di cui 334 dipendenti e 154 collaboratori (agenti, gestori, trasportatori, ecc.).

CAP. 2 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

FORMAZIONE

Il Gruppo considera fondamentale la crescita professionale delle persone all'interno dell'organizzazione attraverso una politica di formazione continua, anche con la collaborazione di enti di formazione di eccellenza.

La formazione continua è considerato un fattore critico di successo non solo per la valorizzazione professionale del personale e per la condivisione di modelli operativi, processi e sistemi, ma anche per sviluppare l'identità e la cultura aziendale attraverso la diffusione dei valori e delle strategie del Gruppo.

In generale gli interventi di formazione vertono sui seguenti temi: sicurezza, evoluzione tecnologica, tecniche di vendita, aggiornamenti informatici, ecc.

Particolare attenzione è rivolta alle attività di formazione e aggiornamento del personale addetto alla sicurezza, con incontri programmati e periodici.

BENEFIT

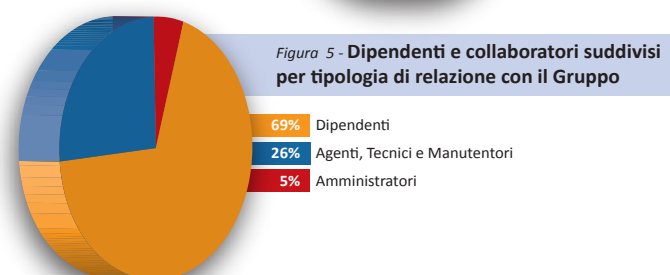
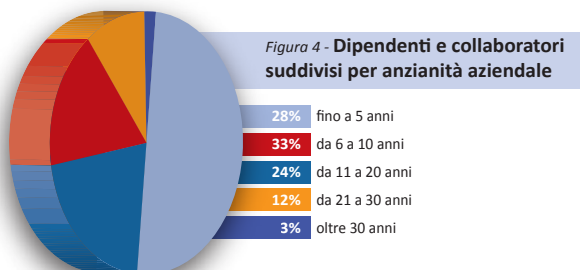
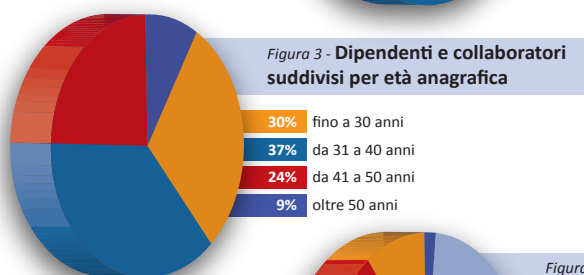
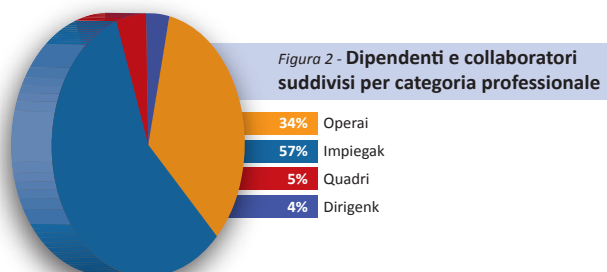
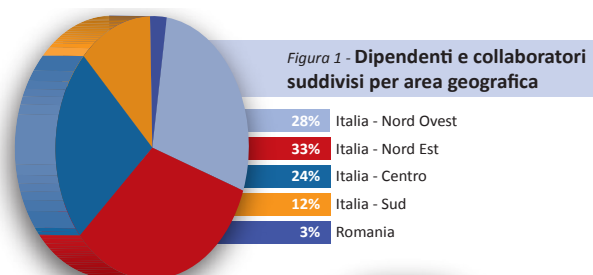
Il Gruppo Autogas Nord mette a disposizione una serie di benefit per i dipendenti, che differiscono in base alla qualifica, attraverso l'istituzione di fondi integrativi di assistenza sanitaria e previdenziale.

Tra gli obiettivi per il futuro il Gruppo evidenzia la volontà di incentivare l'adesione dei dipendenti ai fondi integrativi a disposizione.

COMUNICAZIONE INTERNA, COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE DEL PERSONALE

PIATTAFORMA INTRANET

Attraverso la piattaforma intranet,



ogni impiegato dispone anche di un accesso costante alle informazioni sulle procedure interne, sui processi, sulle politiche e sui servizi.

L'obiettivo è quello di intensificare lo scambio tra le funzioni centrali e locali.

HOUSE ORGAN

Il giornale aziendale è un altro strumento di comunicazione tra l'azienda e tutto il personale.

È stato concepito come uno strumento di comunicazione interna, il cui fine è quello di contenere informazioni istituzionali ad uso di tutti. Questo strumento racconta della strategia e della "visione" aziendale, ma anche della vita quotidiana dei vari ruoli dove tutti i collaboratori possono scrivere delle proprie passioni, professionali o meno.

Le attività di comunicazione interna mirano a rafforzare il dialogo con il personale, per promuovere la coesione e il senso di appartenenza oltre a garantire una costante diffusione delle informazioni e orientare i comportamenti alla condivisione degli obiettivi.

CONVENTION

Anche gli eventi e il coinvolgimento di tutto il personale fanno parte di una politica sociale rivolta alle persone del Gruppo. La convention aziendale è un momento di incontro, di socializzazione tesa a favorire lo scambio, in modo informale e diretto, tra tutto il personale dipendente, i collaboratori e il vertice aziendale.

Le attività di team building sono alternate ad attività istituzionali per fare il punto della situazione, informare

Figura 6

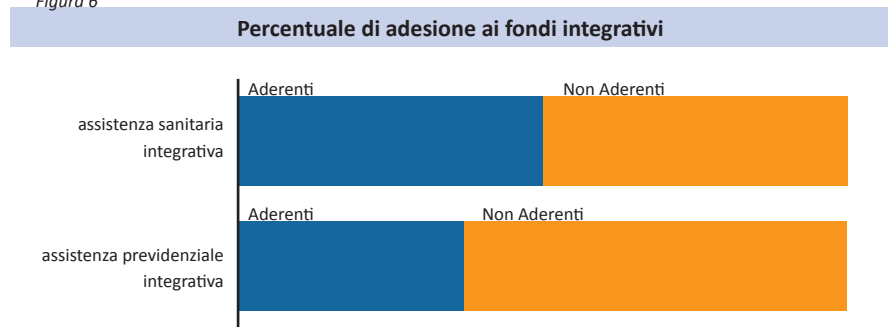
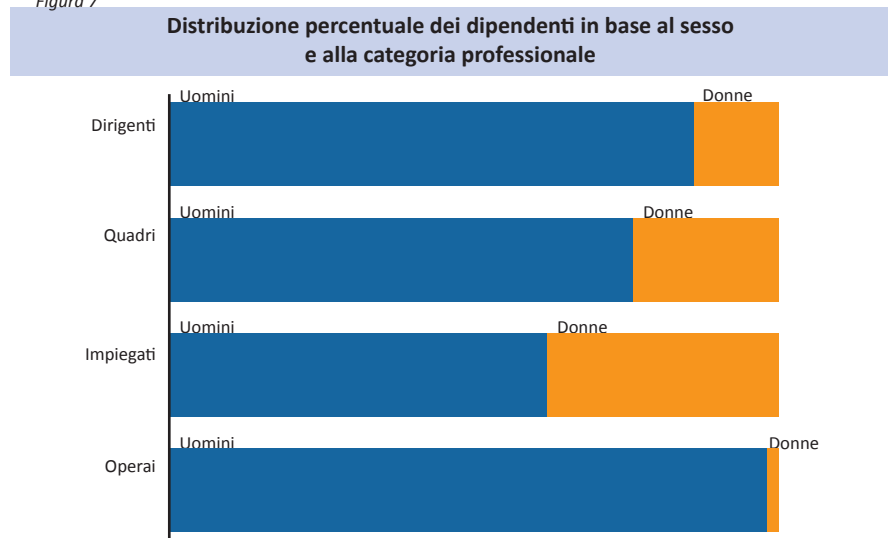


Figura 7



e condividere con tutti le politiche aziendali, per affrontare le diverse situazioni di mercato e le prospettive future, accompagnando il cambiamento e la realizzazione dei progetti importanti.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

La cultura della diversità è molto importante per un'azienda aperta alla collaborazione e al coinvolgimento di ognuno. Il Gruppo Autogas Nord crede che il valore della diversità si esprima quando ogni persona, in azienda, è incoraggiata a raggiungere la sua piena potenzialità.

Il Gruppo si impegna a promuovere un ambiente lavorativo nel quale i dipendenti si sentano pienamente rispettati, valorizzati e coinvolti.

Per questo motivo, l'obiettivo del Gruppo è quello di attrarre persone non solo fortemente motivate, ma anche portatrici di innovazione e differenziazione.

L'obiettivo quindi è quello di integrare sempre più una gestione della diversità e dell'inclusione nella nostra strategia aziendale.

Siamo convinti che attraverso la diversità si possano prendere le decisioni migliori.

CAP. 2 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

2.1.2. CLIENTI

Il Gruppo Autogas Nord persegue l'obiettivo di porre il cliente al centro di tutte le sue attività. Il desiderio è quello di lavorare sempre più sullo sviluppo e sul mantenimento della relazione con il cliente, ponendo la massima attenzione ai cambiamenti delle esigenze nel corso del tempo. I passaggi principali sono quattro: sviluppare le relazioni con i clienti, instaurare una interazione multicanale, fidelizzarli ed offrire servizi di utilità e interesse, anche attraverso l'allinea-

mento allo scopo di tutte le funzioni aziendali.

Nel 2012 è stata realizzata la nuova "Area Clienti" nell'ambito del sito internet del Gruppo, uno strumento per fornire servizi a supporto di tutti i clienti. Quest'area on line permette di svolgere autonomamente una serie di attività e di verificare costantemente la propria situazione contabile, oltre a gestire autonomamente una serie di informazioni e servizi a disposizione. Grande attenzione è rivolta all'aspetto della manutenzione di tutti gli impianti realizzati presso i clienti.

2.1.3. COMUNITÀ LOCALI E ISTITUZIONI

Il Gruppo Autogas Nord riconosce l'importanza di costruire relazioni efficaci con il territorio di riferimento che mette in atto anche attraverso la promozione di una serie di iniziative di carattere sociale, ambientale, culturale e sportivo.

Vivere su un territorio significa anche partecipare alle iniziative della comunità, promuoverne i valori e rafforzare la relazione, la tradizione e l'innovazione.

Sostegno di iniziative sociali

Il Porto dei piccoli ONLUS è l'associazione che il Gruppo sostiene da tempo attraverso varie modalità di intervento.

L'associazione dal 2005 regala momenti di evasione ai bambini e ai loro familiari che vivono la difficile esperienza della malattia e dell'ospedale svolgendo attività ludico-didattiche a Genova presso le Unità Operative dell'Istituto G. Gaslini, le Case di accoglienza di Croce Rossa, Cilla e Unitalsi e presso le strutture pediatriche di Savona, Imperia, Sanremo e La Spezia e sempre più in espansione presso altre strutture pediatriche in Italia.

Il Gruppo si impegna nell'acquisire nuovi soci in occasione delle proprie manifestazioni, nel coinvolgere l'Associazione in attività ludico-didattiche rivolte alle scuole e inoltre per la raccolta fondi in modo sistematico (oltre al contributo erogato direttamente).





CAP. 2

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Sostegno allo sport

Anche lo sport è un canale di comunicazione con la comunità, rappresenta una connessione importante col tessuto sociale a sostegno di una migliore qualità di vita.

Ogni società del Gruppo partecipa in modo costante alla sponsorizzazione di iniziative sportive locali.

In ambito sportivo il Gruppo sponsorizza, tra gli altri, il progetto "Tor des Géants".

Si tratta di una manifestazione podistica di alta montagna, che si svolge in Valle d'Aosta, con partenza e arrivo a Courmayeur per un totale di 330 km in 7 tappe.

Il mondo del Trail accomuna diverse persone che non solo praticano attività sportiva ma credono e rispettano i valori importanti che costituiscono l'Etica dello sport:

IL RISPETTO DELLE PERSONE

IL RISPETTO DELLA NATURA

NIENTE PREMI IN DENARO

LA CONDIVISIONE E LA SOLIDARIETÀ

Sostegno alla cultura

Il Gruppo Autogas Nord è attivo anche a sostegno delle attività culturali, in particolare ha aderito al network **MISA – Museo Internazionale di Scultura all'Aperto**.

Il sostegno al MISA si concretizza con la realizzazione di una serie di iniziative tese alla valorizzazione dell'arte e del territorio al tempo stesso.

Presso alcune sedi delle aziende del Gruppo sono state organizzate mostre all'aperto, aperte al pubblico. In queste sono state inserite installazioni permanenti a testimonianza della volontà di trasferire la cultura nei



luoghi di lavoro, coinvolgendo anche la comunità locale con visite guidate. L'ultima opera sponsorizzata, che si trova ad Arquà Polesine, è "la grande antenna" che cattura e convoglia la luce del sole, indicandola quale fonte inesauribile di energia, in un'antenna dai significati ancestrali.

Un'altra iniziativa in ambito culturale è il "Festival della letteratura" di Mantova, che il Gruppo sponsorizza ormai da diversi anni. Si tratta di una manifestazione di grande evidenza e successo, all'insegna della partecipazione culturale: cinque giorni di incontri con autori, reading, spettacoli, concerti con artisti provenienti da tutto il mondo.

È un evento in cui si cerca di instaurare un rapporto più diretto tra scrittori e pubblico, sperimentando in questo senso nuove modalità di confronto, di scambio, di ricerca. Accanto agli incontri più "tradizionali", sono stati proposti negli anni percorsi guidati al patrimonio storico culturale della città.

Anche il supporto al Festival "Le nuove vie" di Courmayeur si inserisce nel medesimo filone.

Altre varie iniziative a carattere più locale vedono la nostra presenza come sponsor (musica, mostre, ecc.)

Open Day

Il Gruppo Autogas Nord si impegna costantemente a costruire relazioni efficaci con il territorio di riferimento, anche grazie alla sua presenza capillare in tutte le regioni.

Oltre alle sponsorizzazioni, si ricercano forme di dialogo costruttivo anche con l'organizzazione di "Open Days", giornate durante le quali si organiz-



CAP. 2 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ



zano visite guidate al ciclo produttivo allo scopo di far conoscere da vicino la realtà del Gruppo.

Per i più piccoli si organizzano momenti di intrattenimento studiati “ad hoc” con il supporto di esperti del settore e si sviluppano intese e sinergie anche con le scuole.

Ogni iniziativa è svolta in accordo con le istituzioni locali.

2.2 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

L'attenzione all'ambiente è una delle priorità del Gruppo Autogas Nord, sia nell'ambito delle attività produttive e della gestione della catena di fornitura, sia nella ricerca di un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, in particolare modo dei vincoli ambientali e paesaggistici.

A partire da quello che è il core business del Gruppo - il GPL per uso civile, agricolo, industriale e autotrazione - l'ambito di attività nel settore energia è sempre stato caratterizzato da prodotti con scarso impatto sull'ambiente. La strategia aziendale è quindi orientata sempre più allo sviluppo di attività collegate al settore delle energie rinnovabili e di attività correlate allo sfruttamento di energia “pulita”.

Il Gruppo distribuisce, nell'ambito dei combustibili fossili, quelli ecologicamente più sostenibili (il GPL e il Gas naturale) e tutte le nuove attività sono dirette allo sviluppo di energie alterna-

tive e rinnovabili (energia idroelettrica, biomasse, fotovoltaico, risparmio energetico, gas propellenti e refrigeranti sostitutivi dei pericolosi CFC).

PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

Attraverso la società Verdenergia, il Gruppo produce energia elettrica attraverso questo parco centrali:

- **LAVACHEY** - Centrale idro con potenza installata 250 kW e produzione annua pari a 650 MWh
- **EVE VERDA** - Centrale idro con potenza installata 500 kW e produzione annua pari a 1.300 MWh
- **MINIERE** - Centrale idro con potenza installata 2.200 kW e produzione annua stimata pari a 3.000 MWh (*)
- **MINERBE** - Centrale FV con potenza installata 750 kWp e produzione annua pari a 1.000 MWh
- **VOLPIANO** - Centrale FV con potenza installata 100 kWp e produzione annua pari a 200 MWh

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili per l'anno 2012 è pari a 3.150 MWh (*) la centrale idroelettrica di Miniere è entrata in funzione nel dicembre 2012 e pertanto nella produzione totale non ne è conteggiato l'apporto. Attualmente tutta la produzione viene venduta a G.S.E (Gestore dei Servizi Elettrici).

CONSUMO DIRETTO E INDIRETTO DI ENERGIA

I consumi di energia complessivi di tutte le strutture e presidi delle aziende del Gruppo, dislocate su tutto il

Tabella 1 – consumi diretti e indiretti di energia nell'anno 2012

ENERGIA ELETTRICA	780 MWh	2.808 GJ
METANO	95.000 mc	32.964 GJ
GASOLIO	1.250.000 lt	52.312.500 GJ
VALORE AGGIUNTO		87.037.077
PERSONALE DIPENDENTE		16.137.233
ACQUISTO DI SERVIZI		39.658.401
	di cui trasporti	18.612.814
	di cui correlati	8.026.767
IMPOSTE CORRENTI		4.346.413
REMUNERAZIONE	ammortamenti	22.538.314
	altri accantonamenti	834.698

territorio nazionale, sono imputabili alle seguenti attività:

- energia elettrica prelevata dalla rete: funzionamento di apparati elettrici ed elettronici, illuminazione, condizionamento, macchinari e presidi
- metano: sistema di riscaldamento di uffici e impianti
- gasolio: movimentazione dei mezzi (bilici e autobotti) necessari al trasporto dei prodotti commercializzati e della flotta di autoveicoli aziendali.

2.3 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Il concetto di sostenibilità economica si concretizza nella capacità del Gruppo di produrre, nel medio-lungo periodo, utili e aumentare o mantenere i livelli di occupazione.

In un'ottica di responsabilità sociale e di crescita sostenibile, il reddito netto prodotto non viene distribuito agli azionisti, ma reinvestito nelle attività del Gruppo.

È possibile analizzare, come evidenziato nella tabella sopra, la ripartizione del valore. Questo margine costituisce, in pratica, il valore creato all'interno del Gruppo con le risorse (umane, tecniche e finanziarie) di cui essa dispone.

Il valore aggiunto realizzato nell'anno 2012 è pari a 87.037.077 Euro.

VALLE D'AOSTA

ALPIGAS

Via Clavalitè 53
11100 AOSTA (AO)
Tel. +39 0165/40677 - 0165/361955
Fax +39 0165/360056
alpigas@autogasnord.it

LOMBARDIA

AUTOGAS NORD VENETO EMILIANA

Via F. Borromeo 26
20017 PANTANEDO DI RHO (MI)
Tel. +39 02/93901146
Fax +39 02/93901442
autogas.mi@autogasnord.it

Via Tantole 36 - Fr. Canicossa
46010 MARCARIA (MN)
Tel. +39 0376/926170
Fax +39 0376/926177
autogas.mn@autogasnord.it

Via Nazionale 63
23030 VILLA DI TIRANO (SO)
Tel. +39 0342/795762
autogas.so@autogasnord.it

SINERGIGAS

Strada Mantovanella 18
46047 MANTOVANELLA
DI PORTO MANTOVANO (MN)
Tel. +39 0376/396733
Fax +39 0376/387256
sinergigas@autogasnord.it

TRENTINO ALTO ADIGE / SÜDTIROL

TIROLOGAS

Via Nazionale 70 / Nationalstraße 70
39040 ORA / AUER (BZ)
Tel. +39 0471/050390 - 0471/974075
Fax +39 0471/050391
info@tirologas.it

FRIULI VENEZIA GIULIA

CHIURLO GAS

Via Adriatica 206
33030 BASALDELLA
DI CAMPOFORMIDO (UD)
Tel. +39 0432/096140
Fax +39 0432/096141
chiurlogas@autogasnord.it

PIEMONTE

AUTOGAS NORD SPA

Via Amalfi 6
10088 VOLPIANO (TO)
Tel. +39 011/9884952
Fax +39 011/9881367
autogas.to@autogasnord.it

Via Murazzo 94 - Fr. San Biagio
12044 CENTALLO (CN)
Tel. +39 0171/719573
Fax +39 0171/719255
autogas.cn@autogasnord.it

Corso Torino 416
14100 ASTI (AT)
Tel. +39 0141/410213 - 210034
Fax +39 0141/410213 - 416714
autogas.at@autogasnord.it

Via per Crevacuore 15
13037 SERRAVALLE SESIA (VC)
Tel. +39 0163/458976
Fax +39 0163/458864
autogas.vc@autogasnord.it

VENETO

AUTOGAS NORD VENETO EMILIANA

Via Padana Inf Est 134
37045 S. VITO di LEGNAGO (VR)
Tel. +39 0442/640056
Fax +39 0442/640003
autogas.vr@autogasnord.it

I.R.O.P.

Via Zuccherificio 622
45031 ARQUA POLESINE (RO)
Tel. +39 0425.91.007
Fax +39 0425.91.390
irop@autogasnord.it

ECOCLIMA

Via Canalette n.3
45012 Ariano Nel Polesine (RO)
Tel. e Fax +39 0426/378402
ecoclimagas@autogasnord.it

LIGURIA

AUTOGAS NORD SPA

Via D' Annunzio 2
16121 GENOVA (GE)
Tel. +39 010/545891
Fax +39 010/566071
autogas.ge@autogasnord.it

Località Loaga, 1
16016 COGOLETO (GE)
Tel. +39 010/9111312
Fax +39 010/9132163
autogas.ge@autogasnord.it

Via Vincenzo Fascie 214
16039 SESTRI LEVANTE (GE)
Tel. e Fax +39 0185/41575
autogas.ge@autogasnord.it

AUTOGAS RIVIERA

Regione Licheo
18018 TAGGIA (IM)
Tel. +39 0184/476394
Fax +39 0184/476860
autogas.im@autogasnord.it

EMILIA ROMAGNA

AUTOGAS NORD VENETO EMILIANA

Loc. Cozzo di Mezzo 171/a
40036 RIOVEGGIO (BO)
Tel. +39 051/6775352
Fax +39 051/6775406
autogas.bo@autogasnord.it

Via Pergola 5
48010 COTIGNOLA (RA)
Tel. +39 0545/41568
Fax +39 0545/42016
autogas.ra@autogasnord.it

TOSCANA UMBRIA

AUTOGAS CENTRO

Via dei Bassi 20/22
50013 S. DONNINO -
CAMPI BIENZIO (FI)
Tel. +39 055/8739441
Fax +39 055/8739751
autogas.fi@autogasnord.it

Strada della Maglianello
53042 CHIACCIANO TERME (SI)
Tel. +39 0578/60484
Fax +39 0578/320791
autogas.fi@autogasnord.it

Loc. Bodoglie - Fr. Pian di Porto
06059 TODI (PG)
Tel. +39 075/8987126
Fax +39 075/8981369
autogas.pg@autogasnord.it

Loc. Ramacciaie di Fiamenga
Via Bevagna 62 - 06034 FOLIGNO (PG)
Tel. +39 0742/22302
Fax +39 0742/318774
autogas.pg@autogasnord.it

MARCHE ABRUZZO MOLISE

AUTOGAS CENTRO

Via A. Regolo - Loc. Cuccurano
61032 FANO (PU)
Tel. +39 0721/850933
Fax +39 0721/850873
autogas.pu@autogasnord.it

V.le Unità d'Italia 615
66013 CHIETI SCALO (CH)
Tel. e Fax +39 0871/562537
autogas.ch@autogasnord.it

LAZIO CAMPANIA

AUTOGAS CENTRO

Via Roio snc - 04013 SERMONETA (LT)
Tel. +39 0773/319853
Fax +39 0773/319108
autogas.lt@autogasnord.it

CALABRIA

AUTOGAS JONICA

Loc. Salinella
88815 MARINA DI STRONGOLI (KR)
Tel. +39 0962/81450 - 0962/818165
Fax +39 0962/1901123
jonica@autogasnord.it

Zona Industriale - Lotto 84 - Area ex SIR
88040 LAMEZIA TERME (CZ)
Tel. +39 0968/289233
Fax +39 0968/209911
autogas.cz@autogasnord.it

BASILICATA

AUTOGAS JONICA

Zona Industriale - C.da Cembrina snc
85059 VIGGIANO (PZ)
Tel. e Fax +39 0975/314157
autogas.pz@autogasnord.it

PUGLIA

AUTOGAS JONICA

Via vecchia Trani, AC
70033 CORATO (BA)
Tel. +39 080/8721184
Fax +39 080/3729801
Numero Verde 800/383762
autogas.ba@autogasnord.it

SICILIA

AUTOGAS JONICA

Zona Industriale - Blocco Torrazze
95121 PIANO D'ARCI (CT)
Tel. +39 095/291144
Fax +39 095/291305
autogas.ct@autogasnord.it

Loc. Olivella Pistone sn
90044 CARINI (PA)
Tel. +39 091/8815627
Fax +39 091/8662871
autogas.pa@autogasnord.it

SARDEGNA

AUTOGAS SARDA

Via Parigi Zona Ind.le snc
09170 ORISTANO (OR)
Tel. +39 0783/357185
Fax +39 0783/357219
info@autogasarda.it

ALTRE ATTIVITÀ ENERGETICHE

GT5

Via D' Annunzio 2/75
16121 GENOVA (GE)
Tel. +39 010/5955981
Fax +39 010/541734
gts@autogasnord.it

Via E. Mattei 2
26827 TERRANOVA DEI PASSERINI (LO)
Tel. +39 0377/855045
Fax +39 0377/855692
gts@autogasnord.it

Strada Armoniei 30, etaj 1, sector 2,
BUCURESTI, ROMANIA
Tel. +40.21.210.31.70
Fax +40.21.210.31.77
office@gtsspecialgas.eu

VERDENEGRIA

Via D' Annunzio 2
16121 GENOVA (GE)
Tel. +39 010/545891
Fax +39 010/566071
verdenegria@autogasnord.it

Via Clavalitè 49
11100 AOSTA (AO)
Tel. +39 0165/40677 - 0165/361955
Fax +39 0165/360056
verdenegria@autogasnord.it

G.E.I. GRUPPO ENERGIA ITALIA

Via Amalfi 6
10088 VOLPIANO (TO)
Tel. +39 011/9884175
Fax +39 011/9952681
informazioni@gruppoenergiaitalia.it

GRUPPO
**AUTOGAS
NORD**

www.autogasnord.it



FEDERCHIMICA

ASSOGASLIQUIDI

Associazione nazionale imprese gas di petrolio liquefatti



Responsible Care®
OUR COMMITMENT TO SUSTAINABILITY



Il Gruppo Autogas Nord ha aderito e partecipa attivamente ad alcune organizzazioni di cui condivide i valori e i principi, nell'ottica di migliorare continuamente le performance relative alla sicurezza, la salute e l'ambiente e lo sviluppo del settore a cui appartiene.